UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN HOTELERÍA Y TURISMO
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

**Factores que limitan a la accesibilidad de los turistas con discapacidad motriz en
hoteles 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro ubicados en
Lima – Perú.**

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Hotelería y Turismo

AUTOR(ES)

Cáceres Pérez, Karina (0000-0003-4464-3289)

Regalado Ormeño, Rosalyn Haydee (0000-0002-9803-9602)

ASESOR

Nureña Yafac, Nicolas Alfonso (0000-0002-3570-0803)

Lima, 17 de noviembre de 2018

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres quienes con su ejemplo y dedicación siempre me impulsaron a lograr mis metas y a superarme en la vida, a mi esposo Roberto por su comprensión, apoyo incondicional y por ser mi gran soporte, a mi hermana Jessica por estar siempre a mi lado y ser mi mejor consejera y a mis tíos Elena y Guillermo por ser un gran ejemplo en mi vida de amor y entrega.

Karina Cáceres Pérez

A mis padres Haydee y Alejandro por su amor incondicional, por la confianza depositada en mí y por ser mi motivación, a mi tía Rosa por su gran apoyo y por alentarme día a día a seguir superándome en la vida y a mi tío Juan por enseñarme a ser un gran ser humano.

Rosalyn Haydee Regalado Ormeño

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo encontrar factores que limitan la accesibilidad de los turistas con discapacidad motriz en hoteles 4 estrellas en los distritos de Miraflores y San Isidro ubicados en Lima – Perú. En el primer capítulo, se desarrolla el marco teórico de la propuesta, tocándose temas sobre el sector turismo, sector hotelero, enfoque hotelero, estructuras del estado, municipalidades de Miraflores y San Isidro, personas con discapacidad, turismo de personas con discapacidad, factores y situación actual del turismo en Perú. Luego, en el segundo capítulo se desarrolla la metodología de la investigación mediante el planteamiento de la misma a través de entrevistas a los segmentos elegidos. Por otro lado, en el tercer capítulo se procede con el análisis de los datos y resultados, teniendo como objetivo validar la hipótesis planteada. En el capítulo cuatro, se realiza la discusión de los resultados para identificar los factores y finalmente en el capítulo cinco se exponen las conclusiones y recomendaciones a la investigación desarrollada.

Palabras clave: Discapacidad; Accesibilidad; Turistas, Hoteles 4 estrellas.

Factors that limit the accessibility of tourists with motor disabilities in 4-star hotels in the districts of Miraflores and San Isidro in Lima, Peru

ABSTRACT

The present research study objective is to find the factors that limit the accessibility of tourists with motor disabilities in 4-star hotels in the districts of Miraflores and San Isidro, both located in Lima - Peru. In the first chapter, the theoretical framework of the proposal is developed, regarding topics related to: tourism and hotel sector; hotel approach; State structures; the municipalities of the districts Miraflores and San Isidro; people with disabilities; tourism for people with disabilities; factors and current situation of tourism in Peru. Then, in the second chapter the methodology of the investigation is developed through interviews to the chosen targets. Furthermore, in the third chapter we proceed with the analysis of the data and results, with the objective of validating the hypothesis proposed. In the fourth chapter, the discussion of the results is carried out to identify the factors and finally, in the fifth chapter, the conclusions and recommendations are exposed in order to close the develop of our research.

Keywords: Disability; Accessibility; Tourists; 4-star hotels.

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	1
2	MARCO TEÓRICO	4
2.1	Sector turismo	4
2.1.1	Definición de turismo.....	4
2.1.2	Sector turismo	4
2.1.3	Tipos de turismo.....	4
2.1.4	Definición de turista	5
2.1.5	Tipo de turista.....	5
2.2	Sector Hotelero.....	6
2.2.1	Definición de hotel	6
2.2.2	Clasificación de hoteles.....	6
2.2.3	Calidad de servicio:	8
2.3	Enfoque Hotelero	8
2.3.1	Enfoque del empresario hotelero:.....	8
2.3.2	Infraestructura hotelera	9
2.4	Distritos	9
2.4.1	Distrito de Miraflores	9
2.4.2	Distrito de San Isidro.....	9
2.4.3	Hoteles de 4 estrellas en Miraflores y San Isidro	10
2.5	Estructuras del Estado	11
2.5.1	Poderes del estado	11
2.5.2	Gobierno local.....	12
2.6	Municipios.....	13
2.6.1	Municipalidad de Miraflores:.....	13
2.6.2	Municipalidad de San Isidro	14
2.7	Personas con discapacidad	15
2.7.1	Definición de discapacidad	15
2.7.2	Tipos de discapacidad	15
2.7.3	Definición de incapacidad.....	16
2.7.4	Definición de accesibilidad	16
2.7.5	Necesidades de la persona con discapacidad motriz.....	17

2.7.6	Normatividad Ley general de la persona con discapacidad	18
2.7.7	Normatividad Accesibilidad de las personas con discapacidad	19
2.7.8	Accesibilidad hotelera	20
2.7.9	Asociaciones para personas con discapacidad	23
2.8	Turismo de personas con discapacidad	24
2.8.1	Perfil del turista con discapacidad.....	24
2.8.2	Limitaciones de personas con discapacidad para uso de servicios hoteleros	25
2.8.3	Normatividad para personas con discapacidad en hoteles	25
2.8.4	Satisfacción del cliente	26
2.8.5	Expectativas del servicio	26
2.9	Factores	28
2.9.1	Definición de factores	28
2.9.2	Tipos de factores	28
2.10	Turismo en Perú	28
2.10.1	Situación actual del turismo en Perú	28
2.10.2	Situación actual del sector hotelero en el Lima.....	28
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.1	Planteamiento de la investigación	30
3.1.1	Propósito de la investigación:.....	30
3.1.2	Tipo de investigación:	30
3.1.3	Preguntas de la investigación:	30
3.2	Contexto	31
3.2.1	Descripción del contexto interno y externo.....	31
3.3	Descripción de la muestra	32
3.4	Diseño o abordaje principal.....	32
3.4.1	Identificación de la estructura de la entrevista:	32
3.4.2	Guía de preguntas:.....	32
3.4.3	Segmentos:	32
3.4.4	Categorías.....	33
3.4.5	El instrumento de Investigación:	33
3.5	Procedimiento	34
3.5.1	Matriz de procesamiento	34
3.5.2	Aspectos positivos y negativos	35

4	ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS	38
5	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
5.1	Hallazgos de la investigación	42
5.2	Barreras de la investigación	42
5.3	Brechas de la investigación	42
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
6.1	Conclusiones	43
6.2	Recomendaciones	43
7	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
8	ANEXOS	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Segmento 1: Deportistas con discapacidad motriz	35
Tabla 2 Segmento 2: Gerente de hoteles de 4 estrellas en Miraflores y San Isidro	35
Tabla 3 Segmento 3: Consultores en temas de accesibilidad	36
Tabla 4 Segmento 4: Especialista en turismo	36
Tabla 5 Segmento 5: Municipalidades	37

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de turistas: Visitante y su clasificación.....	6
Figura 2. Estacionamientos accesibles requeridos dentro de establecimientos de hospedaje. ...	23
Figura 3. Descripción de contexto interno y externo.....	31
Figura 4. Matriz de procesamiento.....	34

1 INTRODUCCIÓN

La accesibilidad está relacionada en buscar la igualdad de derechos, tal como indica la Declaración Universal de los derechos humanos todo ser humano tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a la igualdad ante la ley y a no ser discriminada por motivos de discapacidad. El 15% de la población mundial cuenta con algún tipo de discapacidad, el cual se incrementa anualmente convirtiéndose en un segmento creciente y atractivo para el sector turístico ya que su nivel de gasto es superior al de un turista regular debido a la necesidad de adquirir servicios especializados.

A través de los años el mundo se ha visto cada vez más interesado en la inclusión social, en lograr que las personas con discapacidad se sientan parte de la sociedad para que vivan una vida plena, libre de barreras.

Siendo así en el mundo, ¿Por qué razón en el Perú es tan limitado el ingreso de turistas con discapacidad motriz?

Por ello, se plantea como pregunta de investigación lo siguiente: ¿Cuáles son los factores que limitan la accesibilidad de los turistas con discapacidad motriz en hoteles 4 estrellas en los distritos de Miraflores y San Isidro?

La hipótesis general a partir de la cual se desarrolla esta investigación se basa en; una inadecuada infraestructura, falta capacitación del personal y la falta de mobiliario adecuado, son los factores que limitan el acceso al turista con discapacidad motriz en hoteles 4 estrellas de Miraflores y San Isidro.

En este contexto, se identifica como problemática general la limitada accesibilidad en los hoteles 4 estrellas en los distritos de Miraflores y San Isidro para los turistas con discapacidad motriz, asimismo, existen tres problemas específicos implicados. Por un lado, la falta de información sobre condiciones de accesibilidad en los hoteles de 4 estrellas a los turistas con discapacidad motriz. Por otro lado, la falta de conocimiento de las necesidades del turista con discapacidad motriz y finalmente, la incorrecta aplicación de la Norma A.120 (Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores).

Esta investigación se enfoca en el segundo problema específico, ya que en la actualidad es sencillo encontrar información a través de plataformas virtuales y los empresarios hoteleros pueden informarse al respecto, pudiendo garantizar la accesibilidad con espacios adecuados dentro de los establecimientos de hospedaje, logrando de esta forma, una estadía placentera para el turista con discapacidad motriz.

El objetivo general de esta investigación es analizar los factores que limitan la accesibilidad de los turistas con discapacidad motriz en hoteles de 4 estrellas en los distritos de Miraflores y San Isidro de la provincia de Lima.

Entre los objetivos específicos, se encuentran los siguientes:

- Analizar las condiciones de accesibilidad que brindan a los turistas con discapacidad motriz los hoteles de 4 estrellas en los distritos de Miraflores y San Isidro.
- Analizar los requerimientos de los turistas con discapacidad motriz para hospedarse en un hotel 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro.
- Analizar la aplicación de la normativa A.120 vigente a la fecha

Como se ha señalado, la justificación para realizar esta investigación se basa desde un punto de vista social ya que al analizar los factores que limitan la accesibilidad se da a conocer las necesidades de los turistas con discapacidad motriz dentro de los establecimientos hoteleros de 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro. De acuerdo a lo establecido por la ley, todo ser humano tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a la igualdad ante la ley y a no ser discriminada por motivos de discapacidad

Además, lo que se busca lograr con esta investigación es que las personas con este tipo de discapacidad consideren al Perú como opción dentro de los destinos a visitar y puedan notar que el país se encuentra preparado para brindarles una estadía placentera, libre de barreras.

Desde una perspectiva económica, esta investigación se justifica por la alta demanda insatisfecha del turista con discapacidad motriz lo que ocasiona que el turismo en el Perú no se incremente como debiera. Se ha podido identificar que los turistas con discapacidad son los que realizan un gasto mayor que el resto ya que muchos de ellos llegan acompañados a su destino por familiares o amigos.

Desde una perspectiva educativa, esta investigación es relevante ya que contribuye a una mayor investigación en temas de inclusión social por parte de las entidades educativas y del estado.

Por lo antes mencionado, al haber un cambio progresivo y concientización de los empresarios hoteleros respecto a la importancia de este sector, se logrará atraer a los turistas con discapacidad por lo tanto se incrementarán sus ingresos, la economía del país mejorará y el Perú estará a la altura de las grandes potencias del turismo del mundo.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Sector turismo

2.1.1 Definición de turismo

De acuerdo con la definición de la Ley de Organización Mundial de turismo (2008), El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

2.1.2 Sector turismo

Según lo publicado por la Organización mundial de turismo (2008), El sector turismo, tal y como se contempla en la CST, es el conjunto de unidades de producción en diferentes industrias que producen bienes y servicios de consumo demandados por los visitantes. Estas industrias se denominan las industrias turísticas debido a que la adquisición por parte de visitantes representa una porción tan significativa de su oferta que, en ausencia de éstos, dicha producción se vería reducida de manera significativa.

2.1.3 Tipos de turismo

Según la misma publicación, indica que existen los siguientes tipos de turismo:

- **Turismo emisor:** El turismo emisor abarca las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico emisor o de un viaje turístico interno.
- **Turismo interior:** El turismo interior engloba el turismo interno y el turismo receptor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes y no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o internacionales.
- **Turismo internacional:** El turismo internacional incluye el turismo receptor y el turismo emisor, es decir, las actividades realizadas por los visitantes residentes fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores, y las actividades

realizadas por los visitantes no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos receptores.

- Turismo interno: El turismo interno incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor.
- Turismo nacional: El turismo nacional abarca el turismo interno y el turismo emisor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes dentro y fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores.
- Turismo receptor: Engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor.

2.1.4 Definición de turista

De acuerdo a la Ley general de Turismo N° 29408, anexo n° 2 Glosario, punto 9 (2009) Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual, que se queda por 10 menos una noche en el lugar que visita, aunque no tenga que pagar por alojamiento, y cuyo principal motivo de viaje es el ocio u ocupación del tiempo libre; negocios; peregrinaciones; salud, u otra, diferente a una actividad remunerada en el lugar de destino.

2.1.5 Tipo de turista

Según Mincetur en su “Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos” (2011), los tipos de turistas se clasifican en 2 grupos:

Figura 1. Tipos de turistas: Visitante y su clasificación

Fuente MINCETUR-DNDT

2.2 Sector Hotelero

2.2.1 Definición de hotel

Según indica Francisco José Marrero Hernández (2016), hotel es el tipo de establecimiento hotelero que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios.

2.2.2 Clasificación de hoteles

Según El reglamento de establecimiento de hospedaje DECRETO SUPREMO N° 029-2004-MINCETUR, los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en la siguiente forma:

- Hoteles 1 estrella: Debe contar mínimo con 20 habitaciones, en ellas debe tener closet y las medidas de las habitaciones simples deben medir mínimo 8 m² y las dobles 11 m². Debe contar con 1 servicio higiénico con ducha con un área mínima de 3 m² por cada 4 habitaciones, con agua fría y caliente las 24 horas al día, un ascensor a partir de 5 plantas, limpieza diaria del hotel y habitaciones y recepción y consejería, teléfono de uso público, servicio de atención de primeros auxilios (botiquín).
- Hoteles 2 estrellas: Debe contar mínimo con 20 habitaciones, en ellas debe tener closet y las medidas de las habitaciones simples deben medir mínimo 9 m² y las dobles 12 m².

Debe contar con 1 servicio higiénico con ducha con un área mínima de 3 m² por cada 2 habitaciones con agua fría y caliente las 24 horas al día, un ascensor a partir de 5 plantas, limpieza diaria del hotel y habitaciones y recepción y consejería, teléfono de uso público, servicio de atención de primeros auxilios (botiquín).

- Hoteles 3 estrellas: Debe contar mínimo con 20 habitaciones, en ellas debe tener closet 1.2 x 0.7 m² y las medidas de las habitaciones simples deben medir mínimo 11 m², dobles 14m², suite junior 24 m², suites 26m². Debe contar por habitación con 1 servicio higiénico privado con ducha con un área mínima de 4m² con agua fría y caliente las 24 horas al día, televisor a color, teléfono con comunicación nacional e internacional (en el dormitorio) un ascensor a partir de 5 plantas, limpieza diaria del hotel y habitaciones, personal calificado y uniformado, recepción y consejería, teléfono de uso público, servicio de atención de primeros auxilios (botiquín), cocina 40% (porcentaje del comedor).
- Hoteles 4 estrellas: Debe contar mínimo con 30 habitaciones, en ellas debe tener closet 1.5 x 0.7 m² y las medidas de las habitaciones simples deben medir mínimo 12 m², dobles 16m², suite junior 26 m², suites 28m². Debe contar por habitación con 1 servicio higiénico privado con tina con un área mínima de 4.5m² con agua fría y caliente las 24 horas al día, aire acondicionado, calefacción, alarma, detector y extintor de incendios, tensión 110 y 220 v, frigobar, televisor a color, teléfono con comunicación nacional e internacional (en el dormitorio y en el baño) un ascensor a partir de 4 plantas, atención a habitaciones 24 horas, limpieza diaria del hotel y habitaciones, estacionamiento privado y cerrado 25% (porcentaje por el nro. De habitaciones), estacionamiento frontal para vehículos en tránsito, personal calificado y uniformado, recepción y consejería, servicio de planchado, llamadas, mensajes internos y contratación de taxis, teléfono de uso público, servicio de atención de primeros auxilios, cocina 50% (porcentaje del comedor), zona de mantenimiento.
- Hoteles 5 estrellas: Debe contar mínimo con 40 habitaciones, en ellas debe tener closet 1.5 x 0.7 m² y las medidas de las habitaciones simples deben medir mínimo 13 m², dobles 18 m², suite junior 28 m², suites 32 m². Debe contar por habitación con 1 servicio higiénico privado con tina con un área mínima de 5.5m² con agua fría y caliente las 24

horas al día, aire acondicionado, calefacción, alarma, detector y extintor de incendios, tensión 110 y 220 v, frigobar, televisor a color, teléfono con comunicación nacional e internacional (en el dormitorio y en el baño) un ascensor a partir de 4 plantas, atención a habitaciones 24 horas, limpieza diaria del hotel y habitaciones, estacionamiento privado y cerrado 30% (porcentaje por el nro. De habitaciones), estacionamiento frontal para vehículos en tránsito, personal calificado y uniformado, recepción y consejería, servicio de planchado, llamadas, mensajes internos y contratación de taxis, teléfono de uso público, servicio de atención de primeros auxilios, cocina 60% (porcentaje del comedor), zona de mantenimiento.

2.2.3 Calidad de servicio:

En el “Plan nacional de calidad turística del Perú”, CALTUR (2017 - 2015), se enfatiza en la calidad del servicio hacia nuestros visitantes. El ex Ministro de Turismo y Comercio Exterior, Eduardo Ferreyros indica lo siguiente: Nuestro país ha asumido la calidad como una política de estado, que involucra a todos los niveles de gobierno y a los actores públicos y privados. La política Nacional para la Calidad, aprobada mediante Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, establece que todos los peruanos debemos asumir un compromiso con la calidad, a fin de contribuir en la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios.

2.3 Enfoque Hotelero

2.3.1 Enfoque del empresario hotelero:

Según publicación del diario Publimetro en entrevista al gerente general de Sociedad Hoteles del Perú Tibusay Monsalve, indica que, el país ha venido teniendo un crecimiento económico sostenido muy interesante y todavía hay muchísimo por crecer. Por ello, falta que desarrollemos muchos más hoteles. No hay suficientes. Añade que de aquí al bicentenario (2021) están confirmados 100 proyectos hoteleros de marcas internacionales.

“Aparte de estos hoteles, se siguen anunciando otros que no están en la lista. Sin embargo, vamos a necesitar más. Sobre todo, porque el mundo se mueve por diferentes tendencias y se

están abriendo nuevas opciones: hoteles corporativos, ecológicos, de salud, boutiques y hasta para perros”, precisa.

2.3.2 Infraestructura hotelera

Según publicación del diario Publimetro en entrevista al presidente Carlos Canales, presidente del Buró de Convenciones y Visitantes de Lima y expresidente de la Cámara Nacional de Turismo, sostiene que a nivel nacional nos faltan más hoteles de 4 y 5 estrellas. “Tenemos una demanda que sobrepasa casi en un 40% más a la cantidad de oferta que tenemos. Lo mínimo que debería tener cada ciudad es un hotel de 4 y 5 estrellas y no en todas las capitales del país existe esta oferta”, explica.

El especialista refiere que ciudades como Piura, Chiclayo, Tumbes y Trujillo requieren más hoteles de 3 y 4 estrellas, “pero medianos”, es decir, con 60 habitaciones en promedio. La inversión programada entre los años 2016 y 2021 para infraestructura hotelera asciende a US\$2 mil millones, apunta Canales. “Ello ayudará a nivelar el déficit existente”.

2.4 Distritos

2.4.1 Distrito de Miraflores

De acuerdo a la información publicada en la página web de la Municipalidad de Miraflores se menciona lo siguiente: El distrito de Miraflores es uno de los 43 distritos de la provincia de Lima. Se halla ubicado a orillas del mar en la parte sur de Lima a unos 8.5 Kilómetros de la Plaza de Armas y a 79 metros sobre el nivel de mar.

La temperatura media anual es de 18 grados centígrados (64,4°F). La temperatura máxima en los meses de verano (enero-marzo) puede llegar a los 30°C (86°F) y la mínima a los 12°C (53°F) en época de invierno.

2.4.2 Distrito de San Isidro

De acuerdo a la información publicada en la página web de la Municipalidad de San Isidro se menciona lo siguiente: San Isidro es, actualmente, un distrito que une a su tradición la modernidad y el progreso. Su gran desarrollo urbano con residencias, edificios multifamiliares, centros comerciales y financieros muestran su arquitectura que incorpora los últimos avances

de diseño dando una personalidad muy singular a nuestra ciudad. Limita al norte con los distritos de Lince y La Victoria, al Este con San Borja, al Sur con Surquillo y Miraflores, y al Oeste con Magdalena del Mar y el Océano Pacífico. Se ubica a 108 metros sobre el nivel de mar.

2.4.3 Hoteles de 4 estrellas en Miraflores y San Isidro

Según el portal Perú travel, indica que los hoteles de 4 estrellas son:

En Miraflores:

- Casa Andina Select Miraflores
- Del Pilar Miraflores Hotel
- El Condado Miraflores Hotel & Suites
- Four points by Sheraton Miraflores
- Hotel Boulevard
- Hotel Casino María Angola
- Hotel El Tambo
- Hotel José Antonio
- Hotel José Antonio Deluxe
- Hotel Nobility
- Hotel San Agustín Exclusive
- Inkari Luxury Hotel
- La Hacienda Hotel & Casino
- Miraflores Colon Hotel
- QP Hotels
- Radisson Hotel Decapolis

En San Isidro:

- Aku Hoteles
- Atton San Isidro
- Conquistadores Hotel & Suites
- Foresta Hotel & Suites

- Garden Hotel
- Hotel Libertador Lima
- NM Lima Hotel
- Novotel Lima

2.5 Estructuras del Estado

La estructura del estado consta de tres poderes: Poder ejecutivo, legislativo y judicial.

2.5.1 Poderes del estado

Según la información publicada en el Portal del Estado Peruano se indica lo siguiente:

2.5.1.1 Poder Ejecutivo: El Poder Ejecutivo está constituido por el presidente, quien desarrolla las funciones de Jefe de Estado. El simboliza y representa los intereses permanentes del país. A su vez, como Jefe de Gobierno, es quien dirige la política gubernamental, respaldado por la mayoría político-electoral. En el régimen presidencial, tanto el Poder Ejecutivo como el Legislativo son elegidos por sufragio popular.

2.5.1.2 Poder Legislativo: Comprende el debate y la aprobación de reformas de la Constitución, de leyes y resoluciones legislativas, así como su interpretación, modificación y derogación, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Constitución Política y el Reglamento del Congreso.

2.5.1.3 Poder Judicial: Dentro del Estado nuestros actos y responsabilidades son regidas por leyes que el Poder Judicial debe hacer cumplir. La justicia debe estar al servicio del pueblo por lo que existe un Sistema Judicial, una organización que permite que el ciudadano pueda acceder a la justicia, según diferentes niveles e instancias relacionadas con la gravedad de su falta o delito.

2.5.1.4 Gobierno Regional: Según información publicada en la página Región Lima, se indica lo siguiente:

2.5.1.4.1 Consejo Regional: Es el órgano normativo y fiscalizador del Gobierno Regional. Le corresponde las funciones y atribuciones que se establecen que le sean delegadas. Está integrado por los Consejeros Regionales elegidos por cada Provincia.

2.5.1.4.2 Gobernador regional: Tiene por misión organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada y el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales y locales de desarrollo.

2.5.1.4.3 Consejo de Coordinación Regional: De acuerdo a la información de la página Región.Lima.gob.pe indica lo siguiente; Es un órgano consultivo, constituyéndose en un espacio de encuentro y concertación entre el Gobierno Regional, sus Municipalidades y la Sociedad Civil.

2.5.2 Gobierno local

De acuerdo con la publicación de la Ley Orgánica de Municipalidades publicada por el portal del Congreso del Perú (1998) se indica lo siguiente:

2.5.2.1 Municipalidades provinciales: Con jurisdicción sobre la Provincia y con sede en la capital de esta. Dirigen el crecimiento ordenado y armónico de la provincia y de los distritos que la componen, asumiendo la función normativa y planificadora del desarrollo provincial, orientando las acciones de crecimiento urbano y coordinando la prestación de los servicios públicos de carácter interdistrital.

2.5.2.2 Municipalidades distritales: Con jurisdicción en el distrito y con sede en el centro poblado capital del distrito. El cercado de la provincia se organiza como municipalidad distrital y elige a sus regidores conforme a lo establecido en el primer párrafo del artículo 34, siendo su alcalde el alcalde provincial. Las municipalidades distritales proveen y controlan la prestación de los servicios públicos básicos requeridos para el bienestar de los vecinos y el desarrollo local.

De acuerdo a la Ley orgánica de municipalidades indica que:

2.5.2.2.1 Consejo municipal: Corresponde a los consejos municipales, formular la política de desarrollo local, así como establecer el régimen económico, financiero y de gestión.

2.5.2.2.2 Alcaldía: La Alcaldía está a cargo del alcalde, quien ejerce la función ejecutiva. El alcalde y los regidores de los concejos municipales son elegidos por sufragio secreto y obligatorio; desempeñarán sus respectivos cargos por un periodo de tres años.

2.5.2.2.3 Empresas Municipales: Las empresas municipales son entidades de derecho público interno y gozan de autonomía económica y administrativa. Se crean por ley para su constitución pueden asociarse con personas naturales o jurídicas, de Derecho público o privado.

2.6 Municipios

2.6.1 Municipalidad de Miraflores:

De acuerdo a la información de la página web de la municipalidad, indica lo siguiente:

2.6.1.1 Misión Institucional

Brindar servicios de calidad con transparencia y tecnología en beneficio del ciudadano, logrando el desarrollo integral y sostenible de la ciudad, a través de una gestión participativa e innovadora.

2.6.1.2 Visión Institucional

Ser una Municipalidad líder que promueve el desarrollo integral de la comunidad, con una gestión eficiente, transparente y participativa, posicionando a Miraflores como una ciudad ordenada, segura, moderna, inclusiva y saludable, donde se fomente la cultura.

2.6.1.3 Servicios municipales accesibles

La propuesta de Miraflores Inclusiva y Accesible implica desarrollar una “comuna donde todos los ciudadanos participen de las mismas oportunidades sociales, económicas y políticas que la ciudad ofrece sin discriminación de género, raza, etnia o religión siendo un espacio social que afianza la identidad cultural cuyos servicios y espacios públicos son accesibles para todos”.

Mediante la Ordenanza No. 369/MM se crea la Comisión de Accesibilidad e Inclusión del distrito de Miraflores y se le asigna la responsabilidad de impulsar y coordinar internamente todas las medidas que el gobierno municipal implementa progresivamente. Es la primera municipalidad con una instancia de gestión dirigida a transversalizar el enfoque inclusivo en todas sus acciones. Preside la Comisión el Gerente Municipal siendo el Gerente de Desarrollo Humano, el vicepresidente y el Gerente de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente miembro de la misma. Finalmente se nombra como Secretaria Técnica a la Coordinadora de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED).

2.6.2 Municipalidad de San Isidro

De acuerdo a la información de la página web de la municipalidad, indica lo siguiente:

2.6.2.1 Misión institucional

Velar por la adecuada provisión de bienes y servicios de calidad para todas y todos los ciudadanos de San Isidro buscando contribuir al desarrollo sostenible del distrito de modo que impacte en su bienestar general.

2.6.2.2 Visión institucional

San Isidro, distrito residencial con alto nivel de calidad de vida, ordenado, sostenible, moderno, seguro y solidario.

Conserva y respeta su patrimonio y tradición histórica; privilegia el capital humano, cumple las normas, fomenta la cultura, los valores y la participación ciudadana.

2.6.2.3 Servicios municipales accesibles

La Oficina de Atención a las Personas con Discapacidad de San Isidro fue creada con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad a través de la detección de sus necesidades, además promover la igualdad de oportunidades y el desarrollo de actividades que conduzcan a su plena inserción en la comunidad. En esta oficina las personas con discapacidad pueden registrarse y participar de las diferentes actividades que se realizan:

- OMAPED San Isidro organiza las siguientes actividades el beneficio de las personas con discapacidad, sus familiares y la comunidad.
- Actividades recreativas, culturales y deportivas.
- Actividades de salud y legal.
- Actividades educativas.
- Actividades ocupacionales y productivas.

2.7 Personas con discapacidad

2.7.1 Definición de discapacidad

Según La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2018) Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

2.7.2 Tipos de discapacidad

- Discapacidad psíquica: Deusto Salud (2018) son trastornos que llevan a la persona a no adaptarse completamente a la sociedad. Puede ser debido a otro tipo de enfermedades mentales como la depresión mayor, esquizofrenia, trastorno bipolar o el autismo.
- Discapacidad sensorial: Deusto Salud (2018) son los trastornos en los órganos de los sentidos. Incluye los trastornos relacionados con la vista, el oído y el lenguaje. Son patologías muy importantes de considerar dado que conllevan graves efectos psicosociales. Producen problemas de comunicación del paciente con su entorno. Si la discapacidad es visual hablaremos de baja visión o ceguera. Si es auditiva, hablaremos de hipoacusia o sordera. Estos dos casos pueden llevar a una discapacidad del lenguaje, como pueden ser las personas sordomudas, que precisan de otro instrumento de comunicación, el lenguaje sordomudo

- Discapacidad intelectual o mental: Deusto Salud (2018) es un término utilizado cuando una persona no tiene la capacidad de aprender a niveles esperados y funcionar normalmente en la vida cotidiana. La discapacidad intelectual se expresa cuando una persona con limitaciones significativas interactúa con el entorno
- Discapacidad Motriz: Sanz, R. D., & Reina, V. R. (2012). Se define como “una alteración del aparato motor causada por un funcionamiento deficiente del sistema nervioso central, del sistema muscular, del sistema óseo o de una interrelación de los tres sistemas, que dificulta o imposibilita la movilidad funcional de una o diversas partes del cuerpo”. Es decir, cualquier alteración del sistema locomotor que afecta fundamentalmente cualquier ejecución motora.

2.7.3 Definición de incapacidad

La Incapacidad es un concepto profesional y hace referencia a la imposibilidad de un trabajador de continuar desempeñando una profesión, como consecuencia de una enfermedad o tratamiento médico a raíz del que presenta secuelas. La incapacidad la emite la Seguridad Social y se clasifica en:

- Incapacidad Temporal: baja médica.
- Incapacidad Permanente: se divide en:
 - Permanente Parcial. Es aquella que, sin alcanzar el grado de total, ocasiona al trabajador una disminución no inferior al 33% en su rendimiento normal para la profesión habitual.
 - Permanente Total. Incapacidad que inhabilita para el desarrollo de la profesión habitual, pero sí se puede optar a otra profesión, siempre y cuando las funciones sean compatibles con las posibilidades del trabajador, y esto sea aprobado por la propia Seguridad Social, a quienes habrá que presentar un certificado de las funciones que se van a desempeñar en el nuevo puesto. Se equipará a un certificado de discapacidad del 33%.
 - Permanente absoluta. Incapacidad que inhabilita para el desempeño de cualquier profesión.
 - Gran Invalidez: Incapacidad que requiere la ayuda de otras personas para realizar funciones esenciales de la vida.

2.7.4 Definición de accesibilidad

La accesibilidad es una condición indispensable para que las personas con discapacidad puedan ejercer plenamente sus derechos. Sin accesibilidad en el entorno físico, en el transporte, en la información y en las comunicaciones, no es posible acceder a un DNI, ir a la escuela, atenderse en un centro de salud o acceder a un trabajo. De este modo, la accesibilidad es una condición básica para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida. (CONADIS: Guía para la inclusión de las personas con discapacidad en los planes del gobierno) (2012)

2.7.5 Necesidades de la persona con discapacidad motriz

Según la OMS, en su comunicado de prensa (2011) se resalta mucho la escasez de países que disponen de mecanismos adecuados para responder a las necesidades de las personas con discapacidades. Entre esos obstáculos se cuentan la estigmatización y la discriminación, la falta de atención de salud y de servicios de rehabilitación adecuados, y la inaccesibilidad de los servicios de transporte, los edificios y las tecnologías de comunicación. Por lo tanto, el nivel de salud, los logros en educación y las oportunidades económicas de estas personas con discapacidades son inferiores a las que no las tienen, y sus tasas de pobreza son más altas.

PREDIF (2007) Las personas con gran discapacidad motriz experimentan dificultades para realizar diversas actividades de la vida diaria y acceder a los bienes y recursos en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos, lo cual marca una situación de desventaja y desigualdad frente al resto. Las principales dificultades respecto a la movilidad son los desplazamientos fuera del domicilio; también la necesidad en la manipulación de objetos y los cambios de postura; algunas tareas relacionadas con la movilidad de estas personas con discapacidad motriz son:

- Apoyo para andar o moverse fuera de su vivienda (por la calle, edificios...)
- Apoyo para desplazarse utilizando medios de transporte como pasajeros
- Apoyo para levantar o transportar algo con las manos o brazos
- Apoyo para cambiar de postura (levantarse, sentarse, acostarse...)
- Apoyo para conducir vehículos de motor
- Apoyo para manipular y mover objetos, utilizando las manos y los brazos
- Apoyo para manipular objetos pequeños con manos y dedos

- Apoyo para andar o moverse dentro de su vivienda
- Apoyo mantener el cuerpo en la misma posición (permanecer de pie o sentado)

2.7.6 Normatividad Ley general de la persona con discapacidad

Ley general de la persona con discapacidad - Ley n.º 29973 (CONADIS: Marco Legal)

Artículo 1. Finalidad de la Ley

La presente Ley tiene la finalidad de establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica. En el:

Artículo 5. Rol de la familia, dice:

El Estado reconoce el rol de la familia en la inclusión y participación efectiva en la vida social de la persona con discapacidad. Le presta orientación y capacitación integral sobre la materia, y facilita su acceso a servicios y programas de asistencia social. Asimismo, el:

Artículo 9. Igual reconocimiento como persona ante la ley, indica:

La persona con discapacidad tiene capacidad jurídica en todos los aspectos de la vida, en igualdad de condiciones que las demás. El Código Civil regula los sistemas de apoyo y los ajustes razonables que requieran para la toma de decisiones.

El Estado garantiza el derecho de la persona con discapacidad a la propiedad, a la herencia, a contratar libremente y a acceder en igualdad de condiciones que las demás a seguros, préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero. Asimismo, garantiza su derecho a contraer matrimonio y a decidir libremente sobre el ejercicio de su sexualidad y su fertilidad. Finalmente, el:

Artículo 11. Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluida en la comunidad

La persona con discapacidad tiene derecho a vivir de forma independiente en la comunidad, en igualdad de condiciones que las demás. El Estado, a través de los distintos sectores y niveles de

gobierno, promueve su acceso a servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo en la comunidad para facilitar su inclusión social y evitar su aislamiento y abandono. Los establecimientos que prestan atención a las personas con discapacidad promueven y facilitan su inclusión familiar y social.

2.7.7 Normatividad Accesibilidad de las personas con discapacidad

(CONADIS: Marco Legal) Según la Ley General de la persona con Discapacidad, en el capítulo III de Accesibilidad, se encuentra el

Artículo 15. Derecho a la accesibilidad; el cual refiere que:

La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal. Asimismo, tiene derecho a gozar de ambientes sin ruidos y de entornos adecuados. Así mismo en el:

Artículo 16. Accesibilidad del entorno urbano y las edificaciones; indica:

Las municipalidades promueven, supervisan y fiscalizan el cumplimiento de las normas de accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción, especialmente la accesibilidad urbana para niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) ejerce potestad sancionadora ante el incumplimiento de las normas de accesibilidad para personas con discapacidad cuando el infractor sea una entidad pública.

Las municipalidades sancionan el incumplimiento de las normas de accesibilidad y las de adecuación urbanística y arquitectónica para las personas con discapacidad respecto de las edificaciones privadas ubicadas en su jurisdicción. El CONADIS es el órgano encargado de

fiscalizar el cumplimiento de dichas normas y de informar oportunamente a la municipalidad correspondiente sobre la comisión de la infracción dentro de su jurisdicción. Según el:

Artículo 17. Condiciones de las edificaciones públicas y privadas:

Las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad.

2.7.8 Accesibilidad hotelera

De acuerdo a la información obtenida en la página Safe City (Setiembre 2017) Ya hemos hablado otras veces del turismo accesible, de lo importante que es para la industria hotelera entender que invertir en accesibilidad es invertir en obtener un mayor número de clientes y en la comodidad de los clientes actuales. La accesibilidad universal en hoteles es fundamental.

El turismo accesible crea entornos para todos. La accesibilidad universal en hoteles es fundamental para conseguir turismo accesible.

Según la Norma técnica Norma A.120 Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores se indica lo siguiente:

Artículo 15: Servicios higiénicos

Inodoros

- El cubículo para inodoro tendrá dimensiones mínimas de 1.50m por 2m, con una puerta de ancho no menor de 90cm y barras de apoyo tubulares adecuadamente instaladas.
- Los inodoros se instalarán con la tapa del asiento entre 45 y 50cm sobre el nivel del piso.
- La papelera deberá ubicarse de modo que permita su fácil uso. No se deberá utilizar dispensadores que controlen el suministro.

Tinas

- Las tinas se instalarán encajonadas entre tres paredes.
- La longitud del espacio depende de la forma en que acceda la persona en silla de ruedas. En todo caso deberá existir una franja libre de 75cm de ancho, adyacente a la tina y en toda su longitud, para permitir la aproximación de la persona en silla de ruedas.

- En el extremo de la tina opuesto a la pared donde se encuentre la grifería, deberá existir un asiento o apoyo de ancho y altura iguales al de la tina, y de 45 cm. de profundidad como mínimo.
- Las tinas estarán dotadas de una ducha-teléfono con una manguera de, por lo menos 1.50 m. de largo que permita usarla manualmente o fijarla en la pared a una altura ajustable entre 1.20 m y 1.80 m.
- Deberá instalarse, adecuadamente, barras de apoyo tubulares.
- Si se instalan puertas en las tinas, éstas de preferencia serán corredizas no podrán obstruir los controles o interferir el acceso de la persona en silla de ruedas, ni llevar rieles montados sobre el borde de las tinas.
- Los pisos serán antideslizantes.

Duchas

- Las duchas tendrán dimensiones mínimas de 90cm x 90cm y estarán encajonadas entre tres paredes. En todo caso deberá existir un espacio libre adyacente de, por lo menos, 1.50 m. por 1.50 m. que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas.
- Las duchas deberán tener un asiento rebatible o removible de 45cm de profundidad por 50 cm. de ancho, como mínimo, con una altura entre 45 cm. y 50 cm., en la pared opuesta a la de la grifería.
- La grifería y las barras de apoyo se ubicarán según el mismo gráfico.
- La ducha-teléfono y demás griferías tendrán las características precisadas en inciso d) de este artículo.
- Las duchas no llevarán sardineles. Entre el piso del cubículo de la ducha y el piso adyacente podrá existir un chaflán de 13mm. de altura como máximo.

Artículo 3: Señalización

Sistema de avisos que permite identificar los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación, para orientación de los usuarios.

Artículo 5: Escaleras

Los pasos y contrapasos de las gradas de escaleras tendrán dimensiones uniformes.

El radio del redondeo de los cantos de las gradas no será mayor de 13mm.

Artículo 6: Pasadizos

Los pasadizos de ancho menor a 1.50 m. deberán contar con espacios de giro de una silla de ruedas de 1.50 m. x 1.50 m., cada 25 m. En pasadizos con longitudes menores debe existir un espacio de giro

Artículo 8: Puertas

Las dimensiones y características de puertas y mamparas deberán cumplir lo siguiente:

- El ancho mínimo de las puertas será de 1.20m para las principales y de 90cm para las interiores. En las puertas de dos hojas, una de ellas tendrá un ancho mínimo de 90cm.
- De utilizarse puertas giratorias o similares, deberá preverse otra que permita el acceso de las personas en sillas de ruedas.
- El espacio libre mínimo entre dos puertas batientes consecutivas abiertas será de 1.20m.

Artículo 9: Rampas

El ancho libre mínimo de una rampa será de 90cm. entre los muros que la limitan. Los descansos entre tramos de rampa consecutivos, y los espacios horizontales de llegada, tendrán una longitud mínima de 1.20m medida sobre el eje de la rampa.

En el caso de tramos paralelos, el descanso abarcará ambos tramos más el ojo o muro intermedio, y su profundidad mínima será de 1.20m.

Cuando dos ambientes de uso público adyacentes y funcionalmente relacionados tengan distintos niveles, deberá tener rampas para superar los desniveles y superar el fácil acceso a las personas con discapacidad.

Artículo 16: Estacionamientos

Los estacionamientos accesibles se ubicarán lo más cerca que sea posible a algún ingreso accesible a la edificación, de preferencia en el mismo nivel que éste; debiendo acondicionarse una ruta accesible entre dichos espacios e ingreso.

Las dimensiones mínimas de los espacios de estacionamiento accesibles serán de 3.80 m x 5.00 m. Los espacios de estacionamiento accesibles estarán identificados mediante avisos individuales en el piso y, además, un aviso adicional soportado por poste o colgado, según sea el caso, que permita identificar, a distancia, la zona de estacionamientos accesibles.

NÚMERO TOTAL DE ESTACIONAMIENTOS	ESTACIONAMIENTOS ACCESIBLES REQUERIDOS
De 0 a 5 estacionamientos	ninguno
De 6 a 20 estacionamientos	01
De 21 a 50 estacionamientos	02
De 51 a 400 estacionamientos	02 por cada 50
Más de 400 estacionamientos	16 más 1 por cada 100 adicionales

Figura 2. Estacionamientos accesibles requeridos dentro de establecimientos de hospedaje.

Artículo 19: Habitaciones

Deberán existir habitaciones accesibles a razón de 1 por las primeras 25, y el 2% del número total, a partir de 26. Las fracciones serán redondeadas al entero más cercano.

Las habitaciones accesibles deberán ser similares a las demás habitaciones según su categoría. En las habitaciones accesibles se deben proveer de alarmas visuales y sonoras, instrumentos de notificación y teléfonos con luz.

2.7.9 Asociaciones para personas con discapacidad

CONADIS-Consejo Nacional para la integración de la Persona con Discapacidad; está constituido como un organismo público ejecutor, adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP. Es una entidad moderna, eficiente y especializada que diseña, transfiere y conduce políticas, programas, proyectos y acciones que favorecen la integración de las personas con discapacidad, articulando intersectorialmente bajo un enfoque inclusivo.

Corazones Unidos con las personas con discapacidad; Corazones Unidos es una misión cristiana que inicia en 1999 con el propósito de incluir a toda persona con discapacidad del Perú. A través de la habilitación física y técnica de la persona con discapacidad y el fortalecimiento de sus familias. Hacen entrega de sillas de ruedas y brindan servicios de terapia ocupacional y terapia

física a las personas con discapacidad. Asimismo, capacitan a distintos grupos sociales en el tema de la discapacidad a través de talleres y campamentos familiares.

Agrupación Fe y Luz; comunicación e integración, su objetivo es integrar y crear espacio para los niños con discapacidad.

Alianza Educativa de Avanzada; educación y cultura, su objetivo es promover la educación y la cultura para niños y jóvenes con discapacidades diversas. Apoya la inclusión educativa en los niveles de inicial, primaria, talleres.

Ámbito de Personas con Discapacidad - Instituto Peruano del Deporte; mejora la calidad de vida, integrar social y familiarmente a los niños con discapacidad. Masifica el deporte para personas con discapacidad a nivel nacional. Organiza competencias deportivas a niveles regionales.

Amerinka; su objetivo es atender en temas de rehabilitación física a personas que así lo requieran, además tienen diseñados cursos de capacitación ocupacional que podrían permitir la reinserción laboral-social de personas con alguna limitación promoviendo de este modo la generación de empresas de tipo familiar autogestionarias sostenible.

Asociación de PCD Luchando contra viento y marea; asociación sin fines de lucro que vela por los derechos de las personas con discapacidad.

Su misión es contribuir a crear en la población una sólida conciencia nacional por el respeto irrestricto a los derechos humanos de las personas con discapacidad e impulsar su desarrollo académico, profesional, laboral, económico, cultural, político, deportivo, artístico y social.

2.8 Turismo de personas con discapacidad

2.8.1 Perfil del turista con discapacidad

Según ESSALUD, existen ciertas características, en cuanto a su preferencia y el nivel de gastos:

- ✓ La naturaleza de la discapacidad es variada al igual que el turista extranjero, siendo la principal la discapacidad, la motora.
- ✓ Sus niveles de gastos en promedio son bastante bajos, debido a que generalmente acuden a circuitos formados por organizaciones de carácter social o de rehabilitación como ESSALUD, el Instituto Nacional de Rehabilitación, ONG. Especializadas, etc., y en donde ya se establecen lugares de atención y están cubiertas sus principales necesidades.
- ✓ Al igual que el turista discapacitado extranjero, requiere de ciertas condiciones especiales de atención especializada.
- ✓ Las personas discapacitadas que no tienen alcance a los programas sociales, por lo general viajan a lugares donde pueden ubicarse con amigos o familiares que puedan atenderlos y reducir al máximo sus gastos {limitándose al costeo de los pasajes}

2.8.2 Limitaciones de personas con discapacidad para uso de servicios hoteleros

Según López, F.A (2006) en su “Guía para su diseño, organización y gestión” indica que, en lo que se refiere a organización y gestión los clientes tienen gran diversidad, en cuanto a sus necesidades y deseos, es lo primero que se debe tener en cuenta cuando se pretende ofrecer un servicio hotelero de calidad. Todos desean una atención y un servicio personalizado y que tengan en cuenta nuestros gustos y deseos. Si este servicio, además, ha de ser plenamente accesible, el conocimiento de esta diversidad adquiere mayor importancia, especialmente en relación con las personas con discapacidad, que serán los primeros receptores de las medidas que se lleven a cabo. Una de las actividades básicas para interactuar en cualquier medio es la: Movilidad: Toda acción que implique tanto el desplazamiento o traslado de la propia persona de un punto a otro (en todas las direcciones: vertical, horizontal, etc.), como la aprehensión y alcance de cosas, objetos, etc., ya sea a través de los propios medios o mediante alguna ayuda externa o medio de transporte (para el desplazamiento de personas). Por lo tanto, se encuentran limitaciones tales como:

- Falta de disponibilidad de pavimentos y suelos adecuados, tanto en exteriores e interiores y las maniobras en los itinerarios de paso (molinetes desniveles, escaleras, rampas...).

2.8.3 Normatividad para personas con discapacidad en hoteles

De acuerdo con la Norma A 120 emitido por el MIMP, se refiere a:

Artículo 19.- Las edificaciones de hospedaje deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Deberán existir habitaciones accesibles a razón de 1 por las primeras 25, y el 2% del número total, a partir de 26. Las fracciones ser redondean al entero más cercano. b) Las habitaciones accesibles deberán ser similares a las demás habitaciones según su categoría.
- En las habitaciones accesibles se deben proveer de alarmas visuales y sonoras, instrumentos de notificación y teléfonos con luz.

2.8.4 Satisfacción del cliente

Según Definición ABC, la satisfacción del cliente es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación con un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo.

2.8.5 Expectativas del servicio

Fiabilidad: La empresa que logra un alto nivel de fiabilidad es aquella que ofrece un alto y constante nivel de consistencia en la confiabilidad de sus prestaciones; entrega el servicio correcto desde el primer momento; cumple siempre las promesas que hace; si se equivoca, admite su error y hace todo lo necesario para dejar satisfecho al cliente.

Capacidad de respuesta: Ofrecer un servicio rápido; contestar rápido las llamadas telefónicas de los clientes; flexibilidad para adecuarse a las necesidades de los clientes; enviar de inmediato la información solicitada por los clientes, etc.

Profesionalidad: La profesionalidad implica conocer a profundidad los servicios prestados por la empresa, con todos sus matrices y variantes; resolver las situaciones imprevistas que plantean los clientes, aconsejar, de la forma más eficaz posible, a los clientes, etc.

Accesibilidad: Significa, por ejemplo, localización de la empresa; número de sucursales y oficinas de servicio al público; horarios comerciales convenientes para los clientes (no para sus empleados); posibilidad de atención telefónica; sitios web para la prestación de servicios, etc.

Cortesía: El concepto de cortesía significa que los clientes reciban un trato cortes por parte de todo el personal de la empresa incluyendo el personal de seguridad, telefonistas, recepcionistas, mensajeros, empleados en general, directivos, sin importar al nivel de stress al que estén sometidos.

Comunicación: Una empresa que logra una buena comunicación con sus clientes es aquella que se comunica con sus clientes en el lenguaje que los pueden entender, es decir, sin tecnicismos innecesarios; los empleados son capaces de adecuar su lenguaje a los diferentes niveles de conocimiento de los clientes; el personal de las empresas seta siempre dispuesto a escuchar, etc.

Credibilidad: Quiere decir que los clientes, aunque en realidad no sepan exactamente por qué “creen” en lo que hace y dice el personal de la empresa; el personal tiene siempre “en el corazón” los mejores intereses de los clientes.

Seguridad: Un ejemplo claro de la seguridad como expectativa del cliente sería preocuparse por la seguridad física y financiera de los clientes; preocuparse por las transacciones y operaciones que se realizan con ellos; cuidar las áreas de la empresa a la que tienen acceso los clientes, etc.

Comprensión y conocimiento de los clientes: Realizar investigaciones de marketing entre los clientes y actuar en función de los resultados obtenidos; tener siempre en la mente la óptica del cliente, etc.

Elementos Tangibles: Calidad en los elementos tangibles del servicio significa preocuparse y cuidar la apariencia de las instalaciones físicas de la empresa, así como de los equipos e instrumentos; cuidar la apariencia del personal etc.

2.9 Factores

2.9.1 Definición de factores

Se entiende por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios. Normalmente, en su opción más genérica, el término factor significa el elemento que tiene como objetivo la generación de resultados.

2.9.2 Tipos de factores

Factores como la seguridad, el confort, la funcionalidad y la accesibilidad. De ahí se derivan las especificaciones y medidas propuestas.

2.10 Turismo en Perú

2.10.1 Situación actual del turismo en Perú

Según la entrevista al ex Ministro de Comercio y Turismo del Perú Eduardo Ferreyros publicada por El Comercio (2017) indica que, para el año fiscal 2018, el presupuesto asignado al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) ascenderá a S/599,1 millones, de los cuales se destinarán S/377,7 millones a la cartera del sector. Dicho presupuesto responde a los esfuerzos que el sector viene realizando para impulsar el turismo receptivo e interno.

En esta oportunidad, Ferreyros destacó que el país recibiría, al cierre de este año, 4,03 millones de turistas internacionales, lo que representa un incremento de 7,5% respecto al 2016.

Con ello en mente, resaltó ante el Pleno del Congreso que para el 2018, el Perú recibiría 4,40 millones de turistas internacionales, creciendo 9,8% con respecto al resultado del 2017.

Asimismo, destacó que la actividad turística en el país es la tercera fuente generadora de divisas, detrás del sector minería y agropecuario, alcanzando los US\$4.303 millones al cierre del 2016 por turismo receptivo. Para el 2017, la generación de divisas incrementaría a US\$4.591 millones.

2.10.2 Situación actual del sector hotelero en el Lima

Según la página, Lima Buró de convenciones y visitantes (2018), indica que, Lima como principal punto de entrada al país, ha venido desarrollando una amplia y moderna infraestructura hotelera en los últimos años debido al favorable clima de inversión y estabilidad económica por

el que atraviesa la Nación.

Es por ello que hoy en día el mercado hotelero de Lima presenta 9399 habitaciones entre 5, 4 y 3 estrellas. A la fecha, la ciudad alberga a más de 20 de las principales cadenas hoteleras internacionales.

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Planteamiento de la investigación

3.1.1 Propósito de la investigación:

El objetivo de la investigación es poder analizar cuáles son las limitaciones en el servicio proporcionado a los turistas con discapacidad de los hoteles de 4 estrellas en los distritos de Miraflores y San Isidro.

3.1.2 Tipo de investigación:

El tipo de investigación elegida es la cualitativa; explicativo y descriptivo. Se basa en la teoría fundamentada.

3.1.3 Preguntas de la investigación:

- 1 ¿Cuáles son las condiciones de accesibilidad para los turistas con discapacidad motriz que brindan los hoteles de 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro?
- 2 ¿Cuáles son los requerimientos del turista con discapacidad motriz para hospedarse en un hotel de 4 estrellas en los distritos de Miraflores y San Isidro?
- 3 ¿Por qué existe una incorrecta aplicación de normativa A.120?

3.2 Contexto

3.2.1 Descripción del contexto interno y externo.

	Contexto / Segmento	Personas con discapacidad motriz	Gerente de hoteles	Personas dedicadas al rubro de la accesibilidad	Arquitectos de accesibilidad	Municipalidades
Observaciones antes de la entrevista	Contexto interno	Dichas entrevistas fueron logradas gracias a la ayuda de varias personas quienes nos proporcionaron sus contactos y a su vez los mismos entrevistados nos brindaron información adicional de mas personas para entrevistar. Los lugares donde realizamos las entrevistas fueron fáciles de ubicar y accesibles. Al llegar a los locales tuvimos un buen recibimiento, encontramos personas muy amables y dispuestas en ayudarnos. En el caso del albergue de la Videna cuenta con espacios amplios, iluminados y correctamente señalizados, además tienen varias salas de reuniones amplias, con cafetería, habitaciones y ascensor. Nuestros entrevistados se encuentran alojados en el segundo piso, el edificio cuenta con ascensor sin embargo en caso de algún sismo no tiene rampas de emergencia.	Dichas entrevistas fueron difíciles de conseguir dado que la disponibilidad de tiempo de los Gerentes de los hoteles son bastante ajustados y el horario en el que podían atendernos era complicado. Las entrevistas fueron desarrolladas en el restaurante de los hoteles, en todos los casos notamos que cuentan con una ambiente agradable, con música de fondo, con personal muy atento, con espacios amplios y con algunas deficiencias respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad motriz como son; no cuentan con mostradores bajos en recepción, los ascensores no tienen tableros bajos, habitaciones con baños poco acondicionados, si bien los hoteles cuentan con habitaciones amplias para personas con discapacidad motriz, la mayoría de los baños no son accesibles ya que cuentan con tina la cual dificulta que la persona pueda asearse adecuadamente.	Nuestra primera entrevistada cuenta con un blog sobre información de accesibilidad y fue por este medio que pudimos contactarla y su respuesta de inmediata. Respecto a la segunda, una amiga nos contacto con ella y logramos entrevistarla unos días después. El ambiente donde se realizaron las entrevistas fue acogedor, con oficinas amplias, poca cantidad de personal, con muy buen ambiente de trabajo y áreas bien distribuidas y señalizadas. Los entrevistados fueron personas muy cordiales, se notaba que conocían del tema a la perfección y que mediante su labor diaria están aportando conciencia sobre el tema.	Para lograr esta entrevista, nuestra asesora logró contactarnos con ella mediante un correo electrónico y su respuesta fue inmediata. La persona entrevistada trabaja en el campus de una universidad, se eligió como lugar de la entrevista una de las cafeterías, la cual es amplia, cuenta con ascensor, señalización y personal amable.	Para lograr estas entrevistas averiguamos en ambas municipalidades el trámite que debíamos hacer, ellos nos pidieron elaborar una carta dirigida al alcalde del distrito y dejarla en mesa de partes, la respuesta demoró en llegar una semana aproximadamente. Ambas entrevistas se desarrollaron con los funcionarios de las oficinas OMAPEd de ambos distritos. El funcionario de OMAPEd Miraflores en un principio se negó a darnos la entrevista indicando que pensaba que se trataba de informes, después de explicarle lo contrario procedimos en realizar la entrevista. El lugar donde nos encontramos fue la oficina de OMAPEd en Miraflores, la cual colinda con un nido municipal del mismo distrito lo que ocasionó que se realizara en un ambiente hostil con demasiada bulla e interrupciones. Respecto a la entrevista en la oficina OMAPEd de San Isidro, la funcionaria fue muy atenta y el ambiente donde se desarrolló la entrevista fue acogedor pero al estar cerca de un taller de clases se sentía un poco de bulla en el ambiente.
	Contexto externo	En el caso de los deportistas se ingresó al albergue de la Videna ubicado en Av. San Luis con Av. Del Aire en San Borja, a los alrededores notamos bastante comercio y cuenta con una estación de la línea 1 del Metro, se encuentra cerca de la Av. Canada y es una zona con bastante afluencia de peatones. En el ingreso a la Videna notamos un ambiente bastante agradable, es un lugar amplio, un poco solitario pero muy iluminado, el personal del ingreso es muy amable y atento. En cuanto a las visitas de las personas de las asociaciones, una de ellas reside en el Rimac y notamos que las calles de los alrededores eran angostas, con baches, con pocas rampas y con bastante afluencia de transporte público.	En todos los casos notamos que cuentan con un adecuado acceso hacia las instalaciones del hotel, como por ejemplo; rampas, estacionamientos para personas con discapacidad, señalización y personal capacitado. Respecto a los alrededores, notamos calles bastante transitadas, alta densidad de tráfico y calles con rampas.	Notamos que las veredas de la vía pública eran angostas, poco accesibles, sin rampas y con poco mantenimiento debido a que presentaba baches.	Los alrededores de la universidad tienen veredas amplias, con rampas y señalización. Hay bastante afluencia de peatones, transporte público y muchos comercios.	Los alrededores de la oficina de OMAPEd cuentan con veredas amplias, con rampas y señalización. Hay bastante afluencia de peatones, transporte público y muchos comercios.
Observaciones durante la entrevista		Se observó un buen ambiente, con personas muy amables dispuestas a darnos su opinión y aporte.	Se observó un buen ambiente, con personas muy amables dispuestas a darnos su opinión y aporte.	Se observó un buen ambiente, con personas muy amables dispuestas a darnos su opinión y aporte.	Se observó un buen ambiente, con personas muy amables dispuestas a darnos su opinión y aporte.	Se observó un ambiente hostil, con personas no muy dispuestas a darnos su opinión y aporte.
Observaciones después de la entrevista		Al finalizar cada una de las entrevistas nos quedábamos unos minutos adicionales para departir con el entrevistado, tomándonos fotos y conversando de otros temas, en resumen, se lograba entablar un linda de conversación de amigos.	Al finalizar cada una de las entrevistas nos quedábamos unos minutos adicionales para departir con el entrevistado, tomándonos fotos y conversando de otros temas, en resumen, se lograba entablar un linda de conversación de amigos.	Al finalizar cada una de las entrevistas nos quedábamos unos minutos adicionales para departir con el entrevistado, tomándonos fotos y conversando de otros temas, en resumen, se lograba entablar un linda de conversación de amigos.	Al finalizar cada una de las entrevistas nos quedábamos unos minutos adicionales para departir con el entrevistado, tomándonos fotos y conversando de otros temas, en resumen, se lograba entablar un linda de conversación de amigos.	Al finalizar la entrevista procedimos en retirarnos.
Percepción de la entrevista		Las entrevistas se llevaron a cabo en un buen ambiente, sin interrupciones y con disposición de tiempo y muy abiertos a responder nuestras dudas e inquietudes.	Las entrevistas se llevaron a cabo en un buen ambiente, sin interrupciones y con disposición de tiempo y muy abiertos a responder nuestras dudas e inquietudes.	Las entrevistas se llevaron a cabo en un buen ambiente, sin interrupciones y con disposición de tiempo y muy abiertos a responder nuestras dudas e inquietudes.	Las entrevistas se llevaron a cabo en un buen ambiente, sin interrupciones y con disposición de tiempo y muy abiertos a responder nuestras dudas e inquietudes.	Las entrevistas se llevaron a cabo en un ambiente hostil, con muchas interrupciones y con poca disposición de tiempo.

Figura 3. Descripción de contexto interno y externo

3.3 Descripción de la muestra

La muestra utilizada durante la investigación fue la siguiente: Personas con discapacidad motriz, Gerentes de hoteles 4 estrellas en los distritos de Miraflores y San Isidro, especialistas dedicadas al rubro de accesibilidad, arquitectos de accesibilidad y funcionarios de las Municipalidades de Miraflores y San Isidro.

La muestra es no probabilística; técnica de muestreo donde se trabaja con una muestra no masiva, sino seleccionada de acuerdo a las necesidades de la investigación. El tipo de muestra es de expertos.

3.4 Diseño o abordaje principal

3.4.1 Identificación de la estructura de la entrevista:

Tipo de entrevistas: semiestructuradas; este estudio se basa en este tipo de preguntas ya que seguiremos una guía de preguntas específicas y el entrevistador tendrá la libertad de agregar preguntas adicionales.

3.4.2 Guía de preguntas:

Preguntas generales: Van dirigidas al tema que interesa, se requiere de la opinión de expertos.

Preguntas estructurales: Necesitamos la información exacta para validar la hipótesis.

3.4.3 Segmentos:

- Segmento 1: Persona con discapacidad motriz que viaje, de nacionalidad peruana, de Lima, sexo femenino y masculino, edad entre 18 – 50 años, deportistas y hombres de negocio. 5 personas.
- Segmento 2: Gerente de hoteles 4 estrellas en Miraflores y San Isidro; 3 personas.
- Segmento 3: Personas dedicadas al rubro de accesibilidad; 2 personas
- Segmento 4: Arquitectos de accesibilidad; 1 persona
- Segmento 5: Funcionarios de las Municipalidades de Miraflores y San Isidro, gerencia de desarrollo humano, Oficina municipal de la persona con discapacidad OMAPED, 2 personas.

3.4.4 Categorías

Los temas claves abordados en esta investigación son los siguientes:

- Accesibilidad
- Infraestructura
- Calidad de servicio
- Turista con discapacidad
- Entidades gubernamentales
- Municipalidades

3.4.5 El instrumento de Investigación:

Se elige como herramienta las entrevistas a profundidad a un experto donde el instrumento de investigación son las guías de preguntas, con las cuales se ahonda con la persona elegida de una manera más completa, con mayor comodidad y libre de expresar los detalles sobre el tema elegido.

3.5 Procedimiento

3.5.1 Matriz de procesamiento

Categorías / entrevistados	Preguntas	Discapitados motriz que viajan	Gerente de hoteles 4 estrellas en Miraflores y San Isidro	Personas dedicadas al rubro de accesibilidad	Especialistas en infraestructura hotelera	Gerencia de autorización de municipios	Conclusiones
Accesibilidad	¿Como contribuye el hotel con el turismo accesible?		El hotel contribuye preparandose para recibir a los turistas, sin embargo son conscientes que hay muchas cosas por hacer todavía. No conocen la cantidad de turistas con discapacidad que llega al Perú		No son accesibles, la norma la interpretan mal. La mayoría de los hoteles cumple en tener rampas y accesos en algunas zonas comunes, pero se podría dar más facilidades		No cumplen al 100% con la normativa
	¿Considera que el hotel es accesible para el turista con discapacidad? ¿Por qué?						
	¿Conoce el promedio de turistas con discapacidad que ha llegado en estos últimos años al hotel?						
Infraestructura	¿Con que cantidad de habitaciones para personas con discapacidad cuenta el hotel?		La cantidad de habitaciones y estacionamientos con los que cuenta el hotel son las que establece la ley. Cuentan con rampas de acceso y barandas sin embargo no todos cuentan con recepción, áreas comunes, ascensores y baños accesibles				Cuentan con lo establecido por la ley
	¿Considera que las zonas de esparcimiento son aptas para el turista con discapacidad motriz?						
	¿El área de ingreso cuenta con rampas de acceso, barandas de acuerdo a lo establecido por la ley?						
	¿La recepción del hotel está adaptada para la correcta circulación y atención del turista con discapacidad motriz?						
	¿Cuenta con estacionamientos para personas con discapacidad? ¿Cuántos?						
	¿El ascensor y pasadizos tienen la medida reglamentaria para la correcta circulación del turista con discapacidad motriz?						
	¿Con cuántos baños para personas con discapacidad cuenta el hotel?						
Calidad de servicio	¿Cuenta con una adecuada señalización?						No cuentan con altos índices de personal capacitado
	¿Cuenta con personal capacitado para la atención del turista con discapacidad motriz?		No se realizan capacitaciones enfocadas a turistas con discapacidad				
Turistas discapacitados	¿Realizan algún tipo de capacitación al respecto para sus trabajadores? ¿Con que periodicidad?						No cubren todas sus necesidades en comparación con países del extranjero
	¿Con que frecuencia viaja?	Viaja con frecuencia y en algunos casos lo hace acompañado. Es muy importante viajar ya que les permite conocer otras culturas y aprender mucho de lo que se ve en el extranjero. Al momento en el Perú no ha encontrado un hotel que cubra con sus expectativas, pero si en el extranjero. Si se compara el Perú con países del extranjero estamos bastante atrasados, falta mucho trabajo por hacer. En algún momento de sus					
	¿Viaja solo o acompañado?						
	¿Cuan importante es para usted viajar? ¿Por qué?						
	¿Cuáles serían los requisitos que necesitaría que se cumplan en el hotel de tu elección?						
	¿Existe algun hotel que cumpla con sus expectativas? ¿Dónde? ¿Por qué?						
	¿Ha tenido dificultad para encontrar un hotel que cubra sus necesidades?						
	¿Ha tenido oportunidad de viajar a otros países? ¿Cuáles?						
	¿Cómo encuentra al Perú en comparación con otros países respecto a temas de accesibilidad?		Lo que esta faltando es un transporte público adecuado. Todavía no se respetan los derechos de las personas con discapacidad	La realidad de latinoamerica es distinta a la de Europa y Estados Unidos	Estamos lejos de llegar a ser como otros países, por ejemplo Europa		
	¿Ha sufrido algun tipo de discriminación?						
Entidades no Gubernamentales	¿Cree que se respetan los derechos de las personas con discapacidad en el Perú?						Las leyes existen pero no se cumplen al 100%
	¿A que se dedica esta institución?						
	¿Cuántos años tiene de creada?						
	¿De que manera contribuyen para velar por los derechos de la persona con discapacidad?						
	¿Podría hablarnos de la normativa vigente?						
	¿Usted cree que las normas se respetan en el Perú?						
	¿Considera que todavía existen barreras de accesibilidad?						
	¿Qué cambios en la normativa considera que se deberían realizar?						
	¿Cree que existe igualdad de oportunidades?						
	¿De qué manera contribuyen en dar a conocer los derechos de las personas con discapacidad?						
Municipalidades	¿Podría indicarnos cuál es el promedio de personas con discapacidad en el Perú?		El servicio en general podría mejorar, hay que cambiar el pensamiento de las personas y hacer sentir a las personas con discapacidad como parte de nuestra sociedad y no excluirlos	El Perú ha avanzado mucho en cuanto a temas de accesibilidad, sin embargo aun hay muchas barreras de accesibilidad. Si se cumpliera las 8 hojas de la normativa sería muy bueno, el problema es que no se cumple, no se fiscaliza, el CONADIS es quien debe fiscalizar. En ningún país existe igualdad de oportunidades	Si, todavía existen barreras de accesibilidad, tanto para las personas con discapacidad como con personas de la tercera edad. Respecto a la normativa, debería de mostrarse opciones de diseño que sean más precisas. La aplicación de la norma no es totalmente buena, por ejemplo hay algunas deficiencias en los baños en cuanto a la distribución, es incoherente	Se trata de brindar información y servicios para mejorar la calidad de vida de las personas. La norma esta completa, lo que falta es fiscalizarla.	Ha avanzado pero todavía falta mucho
	¿Podría indicarnos que cantidad de turistas con discapacidad llegan al Perú?						
	¿Cómo considera que ha avanzado el Perú en temas relacionados a inclusión social?						
	¿Conoce de alguna ONG que contribuya con la inclusión social?						
	¿De qué manera contribuyen con la inclusión social?						
Municipalidades	¿Realizan algún tipo de campaña, ferias, marchas relacionadas a la inclusión social?					Se realizan campañas constantemente	No fiscalizan
	¿Considera que su distrito es accesible? ¿Por qué?						

Figura 4. Matriz de procesamiento

3.5.2 Aspectos positivos y negativos

- Análisis de aspectos positivos y negativos para el segmento 1: Deportistas con discapacidad motriz

Tabla 1

Segmento 1: Deportistas con discapacidad motriz

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none">• Consideran que el Perú ha presentado avances en cuanto a temas de accesibilidad.• Piensan que poco a poco las personas están tomando conciencia en el tema• Hay muchas instituciones y ONG's dedicadas a difundir temas de accesibilidad.• Las autoridades están comenzando a trabajar en convertir sus distritos accesibles• Cada uno destaca dentro del deporte que practican• Cuentan con apoyo dentro de la federación de deporte.	<ul style="list-style-type: none">• Falta mucho por hacer en temas relacionados a accesibilidad en el Perú• La ciudad no se encuentra preparada para albergar todo tipo de discapacidad• Hay un gran retraso en temas de accesibilidad en comparación de otros países.• No han encontrado un hotel 4 estrellas que cumpla con sus necesidades.• Han sufrido algún tipo de discriminación

Fuente: Elaboración propia

- Análisis de aspectos positivos y negativos para el segmento 2: Gerente de hoteles de 4 estrellas en Miraflores y San Isidro.

Tabla 2

Segmento 2: Gerente de hoteles de 4 estrellas en Miraflores y San Isidro

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none">• Participan de la cuota laboral que solicita el estado para emplear personas con discapacidad.• Las habitaciones cuentan con las medidas reglamentarias que exige la norma.	<ul style="list-style-type: none">• No tienen el tema de la accesibilidad bien desarrollado• Se limita a tener lo que indica la norma• Las habitaciones no son 100% accesibles• No capacitan a su personal sobre servicios para personas con discapacidad.

Fuente: Elaboración propia

- Análisis de aspectos positivos y negativos para el segmento 3: Consultores en temas de accesibilidad

Tabla 3

Segmento 3: Consultores en temas de accesibilidad

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajan constantemente para lograr convertir la ciudad en un lugar accesible. • Cuentan con personal capacitado para la asesoría en implementación de infraestructura accesible. • La accesibilidad es importante para todos los ciudadanos • Se ha modificado el código civil sobre la capacidad jurídica de las personas con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay retrasos en temas de presupuestos para lograr una ciudad accesible. • No se trabaja en la toma de conciencia con respecto a la accesibilidad en centros deportivos

Fuente: Elaboración propia

- Análisis de aspectos positivos y negativos para el segmento 4: Especialista en turismo

Tabla 4

Segmento 4: Especialista en turismo

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajan constantemente para lograr convertir el país en un lugar accesible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha avanzado en un nivel 1 o 2 en cuanto a temas de accesibilidad. • Estamos muy lejos de estar a la altura de otros países en cuanto a temas de accesibilidad

Fuente: Elaboración propia

- Análisis de aspectos positivos y negativos para el segmento 5: Municipalidades

Tabla 5
Segmento 5: Municipalidades

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajan constantemente para lograr convertir el distrito en un lugar accesible. • Velan por el bienestar de las personas con discapacidad dentro de la comuna en espacios urbanísticos. • Realizan actividades de esparcimiento para las personas con discapacidad del distrito. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se encargan de fiscalizar que se cumpla la norma sobre temas de accesibilidad en construcciones privadas.

Fuente: Elaboración propia

4 ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

¿Cuáles son las condiciones de accesibilidad para los turistas con discapacidad motriz que brindan los hoteles de 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro?

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los diversos segmentos se menciona que la condición es que los establecimientos cuenten con espacios accesibles y una infraestructura adecuada. Según la ley 29973 (Ley general de la persona con discapacidad) en el artículo 17; Condiciones de las edificaciones públicas y privadas se menciona lo siguiente: Las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad.

Los hoteles 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro ofrecen al turista con discapacidad motriz habitaciones más espaciaosas, con una puerta de ingreso amplia para que puedan ingresar con la silla de ruedas sin mayor inconveniente, baños acondicionados con barras situadas de manera estratégica para que la persona se pueda sostener correctamente, baño para discapacitados en la recepción, acceso al ingreso del hotel con rampas amplias, algunas áreas comunes sin subniveles y estacionamiento para personas con discapacidad.

(...) habitaciones especiales acondicionadas, yo tengo 3 en este hotel, que tienen algunas características especiales, la puerta es más ancha, los baños tienen algunas agarraderas situadas estratégicamente para que pueda ponerse de pie, la tasa del baño es distinta. (Sr. Fernando Miranda, Gerente Hotel Casa Andina Miraflores)

(...) Por ejemplo nosotros contamos con rampas para todas las áreas, no tenemos desniveles para que el acceso sea fácil. (Carola Hurtado, Gerente de cuentas Senior Corporativo, Hotel Novotel)

(...) Cumpliendo con la normatividad tanto en instalaciones internas como externas, contamos con 2 habitaciones para personas con discapacidad (Daniel Mogollón, Gerente de Operaciones Hotel Foresta)

¿Cuáles son los requerimientos del turista con discapacidad motriz para hospedarse en un hotel de 4 estrellas en los distritos de Miraflores y San Isidro?

Durante el proceso de investigación, se ha conocido diferentes tipos de personas con discapacidad motriz en distintas situaciones, dos deportistas y dos miembros de asociaciones, cada uno de ellos con similares necesidades como; una habitación amplia con baños adecuados, tal como se indica en el Artículo 15 de la Norma A120 en donde se menciona los requisitos para contar con servicios higiénicos accesibles como son; inodoros, tinas y duchas bien equipadas y respetando las medidas reglamentarias. Además, los ambientes accesibles como rampas al ingreso que, de acuerdo a la misma norma se requiere un ancho libre mínimo de 90cm y una longitud mayor a 3 metros. Por otro lado, una recepción con un counter de baja altura, ascensores amplios y con el teclado al alcance, áreas comunes de fácil acceso como el comedor, la piscina, gimnasio, etc.

(...) contar con la accesibilidad adecuada, no solamente tener rampas, o tener elevadores, sino también que haya la señalética podo táctil (...) que cuenten con los baños accesibles, rampas de acceso para todos los lugares, en la cual un turista va a la piscina, a la cafetería, al auditorio (...) y sobretudo que las habitaciones sean accesibles (Bárbara Ventura, presidenta de la Asociación Luchando contra Viento y Marea)

(...) Las rampas deben tener las medidas que establece la norma (...) por ejemplo para llevar las maletas, eso me pasa en los aeropuertos, a una amiga le suele pasar, no querían ayudarla con la maleta, (...) el baño es necesario, deben ser accesibles con barandas para poder trasladarse, (...) las duchas alterarían la estructura, pero si es necesario sillas ya preparadas para tenerlas en los baños (Dunia Felices, deportista paraolímpica selección natación).

(...) las veces que he estado la dificultad que he visto es que no he encontrado hoteles accesibles, los únicos hoteles que he visto que hay un poco de accesibilidad son los hoteles de Miraflores (...) deberían implementarse los pasamanos en los baños, que los baños sean más amplios, que haya sillas especiales para las bañeras, que las camas no sean tan altas, yo creo que esa accesibilidad debería ya de haber en la mayoría de hoteles de Lima. (Helen Atuncar, administradora de empresa graduada en UPC).

¿Por qué existe una incorrecta aplicación de la norma A.120?

La norma A.120 (Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores) menciona en el artículo 2 que será de aplicación obligatoria para todas las edificaciones donde se presten servicios de atención al público, de propiedad pública o privada. De acuerdo a lo mencionado líneas arriba, esta norma debería cumplirse a cabalidad sin embargo esto no sucede por varios motivos; el primero por la falta de una correcta fiscalización por parte del CONADIS (Consejo nacional para la integración de la persona con discapacidad), el segundo por falta de concientización de parte de los establecimientos hoteleros al cumplir la norma de manera parcial y el tercero, las municipalidades no se involucran lo suficiente en cuanto a infraestructura hotelera.

(...) la aplicación de la norma no es totalmente buena, (...) no encuentro casi una habitación para personas con discapacidad que este bien diseñada, (...) hay muchas que no están bien todavía (Arquitecta Rosario Rosas de Benavides, clasificadora de establecimientos de hospedaje)

(...) Hay una norma que es la A.120 que son 8 hojas, que si se cumpliesen las 8 hojas estaríamos bastante bien, pero la pena no es que no haya normativa, la normativa es un poco escasa (...) el problema es que no se cumple (...) el que tiene que fiscalizar no tiene medios para fiscalizar, no fiscaliza, no multa, no pasa nada. (Gálata Llano, Gerente general y fundadora de Safe City)

(...) La Municipalidad no es el ente fiscalizador, el ente fiscalizador es el CONADIS (Víctor Edú Flores Gamboa, Abogado, Sub gerencia de salud y bienestar social / Oficina de OMAPED)

(...) En el tema de licencias que sean más exigentes para recibir a las personas con discapacidad, (...) no hay una fiscalización continua. (Carola Hurtado, Gerente de cuentas Senior Corporativo, Hotel Novotel)

(...) Lo que tendríamos que hacer de verdad es activar el cumplimiento de las obligaciones de todas las instituciones públicas y que las instituciones vigilantes como el CONADIS por ejemplo, tengan un rol mucho más activo y protagónico, existen multas, existen sanciones. (Vanessa Thorsen, abogada, persona con discapacidad visual, labora en el Tribunal administrativo, solución de reclamos de usuarios de la Osiptel.

5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Hallazgos de la investigación

1. La Municipalidad de Miraflores tiene como función tratar de mejorar la calidad de las personas con discapacidad, no obligan a las instituciones a que mejoren sus accesos, solamente hasta donde permite la Ley. En este caso el ente fiscalizador, es el CONADIS (Comisión Nacional para la integración de personas con Discapacidad) quienes son los encargados de sancionar en caso no se cumpla a cabalidad lo que rige la norma A-120 con respecto a la accesibilidad en hoteles.
2. Todo tipo de discapacidad es considerada para el estado una discapacidad física.
3. En el sector deporte, la federación paraolímpica no cuenta con un lugar dentro de la videna para practicar el deporte que representa.
4. Las Municipalidades de Miraflores y San Isidro cuentan con una oficina dedicada a la atención de las personas con discapacidad OMAPED (Oficina municipal de atención a la persona con discapacidad)
5. Durante la investigación de campo, se pudo concluir que hay una clara falta de interés tanto de las autoridades pertinentes, al no fiscalizar de manera continua y penalizar a las personas que no cumplan con lo establecido en la ley, así como de las empresas privadas al no considerar este un nicho de interés.

5.2 Barreras de la investigación

1. En dos oportunidades fuimos a entrevistar a dos personas con discapacidad que nos cancelaron la entrevista en ese mismo momento
2. Dificultad en conseguir entrevistas los fines de semana
3. No se consiguió entrevistas con el CONADIS

5.3 Brechas de la investigación

1. Según la investigación el único estudio que se encontró del perfil del turista con discapacidad data de 1998
2. No se encontró una estadística sobre la cantidad de turistas con discapacidad que arriban al Perú.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. Mediante esta investigación podemos concluir que nuestra hipótesis se valida ya que a través de las entrevistas realizadas se ha descubierto que todos los segmentos coinciden que los hoteles no son 100% accesibles tanto en infraestructura como en servicios, además el personal no recibe la adecuada capacitación para atender como se debe a los turistas con discapacidad. Por otro lado, el mobiliario no cumple con sus necesidades originando incomodidad durante su estadía.
2. Podemos concluir que no se cumplen las condiciones de accesibilidad ya que no hay una correcta fiscalización de las autoridades correspondientes.
3. Lo que requieren los turistas con discapacidad motriz dentro de un hotel es que los ambientes les permitan desenvolverse libremente, sin barreras.
4. Los países de Latinoamérica nos llevan muchos años de ventaja en cuanto a accesibilidad se refiere, sin ir muy lejos Brasil y Chile han demostrado su nivel de cultura y concientización respecto al trato del turista con discapacidad.
5. Podemos concluir que la norma es la adecuada pero mientras no se multe por incumplirla no habrá mejoras relevantes.

6.2 Recomendaciones

1. El CONADIS debería involucrarse más a fondo en temas de fiscalización
2. Debe existir una mayor regulación por parte del estado para convertirnos en una ciudad accesible ya que es segmento importante que cada día crece.
3. Las instituciones educativas deben implementar cursos sobre accesibilidad e inclusión social.
4. El estado debe realizar campañas de concientización para que los derechos de las personas con discapacidad sean respetados.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación Peruana de Operadores de Turismo (APOTUR) (2004). *Reglamento de Establecimiento de Hospedaje DECRETO SUPREMO N°029-2004-MINCETUR*. Lima, Perú. Recuperado de

<http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/REGLAMENTO-DE-ESTABLECIMIENTO-DE-HOSPEDAJE.pdf>

ASOC De PCD *Luchando contra Viento y Marea*. (2018). Lima, Perú. Recuperado de <https://es-la.facebook.com/ASOC-De-PCD-Luchando-Contra-Viento-Y-Marea-371231939582475/>

Boada Córdova, C.M. (2013). *Análisis de las necesidades del segmento de mercado con discapacidad motriz, para la implementación de infraestructura universal y accesible en los Hoteles cinco estrellas de la ciudad de Quito*. (Tesis de Licenciatura inédita, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Humanas. Quito, Ecuador) Recuperado de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9384/ANALISIS%20DE%20LAS%20NECESIDADES%20DEL%20SEGMENTO%20DE%20MERCADO%20CON%20DISCAPACIDAD%20DISERTACION%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bravo Pinto, H, (2000). *Turismo para discapacitados en el Perú*. (Tesis de Maestría inédita, Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima ,Perú) Recuperado de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6993/BRAVO_PINTO_HILARIO_TURISMO_DISCAPACITADOS.pdf?sequence=1

Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) (10 de Junio del 2018). *Portal del Turismo. Cuáles son los retos del Perú en Turismo Accesible*. Lima, Perú: CANATUR. Recuperado de <http://www.portaldeturismo.pe/index.php/noticia/6672-cuales-son-los-retos-del-peru-en-turismo-accesible>

CONADIS (2012). *Guía para la inclusión de las personas con discapacidad en los planes de Gobierno*. Lima, Perú: CONADIS. Recuperado de

<https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/images/PDFs/GuiaIDEA.pdf>

CONADIS. *Marco Legal*. Lima, Perú. Recuperado de

<https://www.conadisperu.gob.pe/institucional/marco-legal>

Congreso de la Republica. *Comisión de Descentralización*. Lima, Perú. Recuperado de

<http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1998/descentralizacion/leyorga.htm>

Congreso de la Republica. *Ley General de Turismo*. Recuperado de

<http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per89826.pdf>

Congreso del Perú. (1998) *Ley para el desarrollo de la Actividad turística*. Lima Perú: Congreso. Recuperado de

<http://www.portaldeturismo.pe/index.php/noticia/6672-cuales-son-los-retos-del-peru-en-turismo-accesible>

Deusto Salud (2018). *Cuáles son los tipos de discapacidad más comunes*. Lima, Perú: Deusto Salud. Recuperado de

www.deustosalud.com/blog/teleasistencia-dependencia/cuales-son-tipos-discapacidad-mas-comunes

Definición ABC (2018). *Definición ABC*. Lima, Perú. Recuperado de

<https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>

Definición ABC (2018). *Definición ABC*. Lima, Perú. Recuperado de

<https://www.definicionabc.com/general/factores.php>

F.A (2006). *El Hotel Accesible, Guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid, España. Recuperado de

http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf

Fernández Alles, M.T. *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la Provincia de Cádiz* (Tesis de Doctorado inédita, Universidad de Cádiz, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Cádiz, España) Recuperado de

<http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/mtfernandezalles.pdf>

Fundación Adecco (2018). Madrid, España. Recuperado de

<https://fundacionadecco.org/blog/blog/discapacidad-e-incapacidad-permanente-total-son-lo-mismo/>

Fundación Once (2017). *Departamento de Cultura y Ocio*. Madrid, España. Recuperado de

<https://www.fundaciononce.es/es/pagina/departamento-de-cultura-y-ocio>

Fundación Once (2015). *Hospedamos Accesibilidad, Guía para mejorar la experiencia de su cliente y promocionar la accesibilidad*. Madrid, España. Recuperado de

https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/ilunion_guia_ha-fitur2016.pdf

Galán D. A. E. (2014). Procesos de inclusión de personas con discapacidad en espacios de ocio y tiempo libre. ssce0111. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com>

Gobierno Regional de Lima. *Consejo Regional*. Lima, Perú. Recuperado de

<http://www.regionlima.gob.pe/consejo.php>

Gobierno Regional de Lima. *Consejo de Coordinación Regional*. Lima, Perú. Recuperado de

<http://www.regionlima.gob.pe/transparencia/CCR.php>

Gutarra Echevarría, J.M. *Viabilidad de un Proyecto Inmobiliario hotelero de 4 estrellas* (Tesis de Maestría inédita, Pontificia Universidad Católica del Perú- Universidad Politécnica de Madrid. Lima, Perú) Recuperado de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11744/Gutarra_Echevarr%C3%ADa_Viabilidad_proyecto_inmobiliario1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2014). *Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad 2012*. Lima: INEI. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1171/ENEDIS%202012%20-%20COMPLETO.pdf

Ley Orgánica de Municipalidades. Lima, Perú. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res25.pdf

Lima, Buró de Convenciones y Visitantes (2018). *Infraestructura*. Lima, Perú. Recuperado de <http://limaconvention.com/infraestructura/>

Marrero Hernández, F.J(2016). *Glosario de términos Hoteleros Turísticos y relacionados*. Canarias, España. Recuperado de <https://static.hosteltur.com/web/uploads/2016/10/hosteltur-glosario-de-terminos%20hoteleros-turisticos-y-relacionados.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) (2017). *Sistema de Información Estadística de Turismo*. Lima, Perú: MINCETUR. Recuperado de <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) (2016). *Medición Económica de Turismo*. Lima, Perú: MINCETUR. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/MEDICION_ECONOMICA_TURISMO_ALTA.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) (2016). *Evolución de la Oferta aérea y hotelera*. Lima, Perú: MINCETUR. Recuperado de http://www.turismoemprende.pe/documentos/compendio_estadistico.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), (2018). *Turismo crecería más de 9 % en el 2018*. Lima, Perú: MINCETUR. Recuperado de

<https://elcomercio.pe/economia/peru/mincetur-turismo-creceria-9-2018-noticia-477186>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), (2011). *Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos*. Lima, Perú: MINCETUR. Recuperado de

https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (MIMP) *Norma A. 120- Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores*. Lima, Perú: MIMP.

Recuperado de

https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/Norma_A_120.pdf

Ministerio de Salud del Perú (MINSA) (2006). *Discapacidad y Accesibilidad, La dimensión desconocida*. Lima, Perú: MINSA. Recuperado de

http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/920_gob422.pdf

Ministerio de Vivienda, construcción y Saneamiento (MVCS). *Norma A.030 Hospedaje*. Lima Perú: MVCS. Recuperado de

<http://geo.vivienda.gob.pe/dnv/documentos/RNE/5.pdf>

Municipalidad de Miraflores. Lima, Perú. Recuperado de

<http://www.miraflores.gob.pe/>

Municipalidad de Miraflores. *Miraflores en tu Corazón* Lima, Perú. Recuperado de

http://www.miraflores.gob.pe/_contenTempl1.php?idpadre=4951&idhijo=4972&idcontenido=5397

Municipalidad de San Isidro. Lima, Perú. Recuperado de

<http://msi.gob.pe/portal/>

Municipalidad de San Isidro. *San Isidro, Ciudad Sostenible*. Lima, Perú. Recuperado de

<http://msi.gob.pe/portal/nuestro-distrito/historia-del-distrito/>

Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2013). *Personas con discapacidad*. Lima, Perú: ONU. Recuperado de

<http://onu.org.pe/temas/personas-con-discapacidad/>

Organización Mundial de Salud (OMS). (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Lima, Perú: OMS. Recuperado de

http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1

Organización Mundial de Salud (OMS). (2018). *Discapacidad y Salud*. Lima, Perú: OMS. Recuperado de

<http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Organización Mundial de Salud (OMS), (2011). *Comunicados de Prensa*. Lima, Perú: OMS. Recuperado de

http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2011/disabilities_20110609/es/

Organización Mundial del Turismo (OMT) (2016). *Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible*. Madrid, España: OMT. Recuperado de

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychains20162web.pdf>

Organización Mundial del Turismo (OMT) (15 de enero del 2018). *Resultados del Turismo internacional en 2017: los más altos en siete años*. Madrid, España: OMT. Recuperado de

<http://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos>

Organización Mundial del Turismo (OMT) (2017). *Panorama OMT del Turismo Internacional*. Madrid, España: OMT. Recuperado de

<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>

Organización Mundial del Turismo (OMT) (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas-Modulo V Buenas prácticas de turismo accesible*. Madrid, España: OMT. Recuperado de

<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416561>

Organización Mundial del Turismo (OMT) (2007). *Entender el Turismo, glosario Básico*. Madrid, España: OMT. Recuperado de

<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Pagano, F.P. (2009). *La accesibilidad en la Hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires*. (Trabajo Final de Grado, Universidad de Palermo, Facultad de Diseño y Comunicación. Palermo, Argentina) Recuperado de

http://www.palermo.edu/dyc/pgraduacion/archivos_bajada/mejores_pg/2009-1/GanadoresCarrera/MPG20091HHPaganoFlavia.pdf

Personas con discapacidad: VII informe sobre derechos humanos. (2010). Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com>

Perú Travel. *Búsqueda de Servicios Turísticos*. Lima, Perú. Recuperado de

<https://www.peru.travel/es-pe/busqueda-servicios-turisticos/categoryid/1.aspx>

Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) (2008). *Necesidades en el medio urbano de las personas con gran discapacidad física y sus familias*. Madrid, España: PREDIF. Recuperado de

<file:///C:/Users/roxs1/Downloads/GranDiscapMedioUrbanoWeb.pdf>

Portal del Estado Peruano (2018). *Organización del Estado*. Lima, Perú. Recuperado de

http://www.peru.gob.pe/directorio/pep_directorio_gobierno.asp

Safe City (2015). *Accesibilidad universal en hoteles. Turismo Accesible*. Lima, Perú. Recuperado de

<http://safecitying.com/accesibilidad-universal-en-hoteles-turismo-accesible/>

Santiana Ayala, P.E. (2013). *Accesibilidad en Hoteles de primera categoría de Quito*. (Tesis de Licenciatura inédita, Universidad de Especialidades Turísticas. Quito, Ecuador)

Recuperado de

<http://190.95.226.74/bitstream/45000/82/1/TESIS%20EVELYN%20SANTIANA.pdf>

Sanz, R. D., & Reina, V. R. (2012). Actividades físicas y deportes adaptados para personas discapacitadas

<https://ebookcentral.proquest.com>

Sociedad de Hoteles del Perú (SHP) (2017). *Turismo: es suficiente la infraestructura hotelera que hay en nuestro país*. Lima, Perú: SHP. Recuperado de

<https://publimetro.pe/vida-estilo/noticia-turismo-suficiente-infraestructura-hotelera-que-hay-nuestro-pais-50811>

Zamora Méndez, R. (2011). *Manual de accesibilidad para Hoteles en Cuenca*. (Tesis de Licenciatura inédita, Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. Cuenca, Ecuador) Recuperado de

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/1234567989/1684/1/tur43.pdf>

8 ANEXOS

Anexo 1: Preguntas de investigación

- Accesibilidad
 - ¿Cómo contribuye el hotel con el turismo accesible?
 - ¿Considera que el hotel es accesible para el turista con discapacidad? ¿Por qué?
 - ¿Conoce el promedio de turistas con discapacidad que ha llegado en estos últimos años al hotel?
- Infraestructura:
 - ¿Con qué cantidad de habitaciones para personas con discapacidad cuenta el hotel?
 - ¿Considera que las zonas de esparcimiento del hotel son aptas para el turista con discapacidad motriz?
 - ¿El área de ingreso cuenta con rampas de acceso, barandas de acuerdo a lo establecido por la ley?
 - ¿La recepción del hotel está adaptada para la correcta circulación y atención del turista con discapacidad motriz?
 - ¿Cuenta con estacionamientos para personas con discapacidad? ¿Cuántos?
 - ¿El ascensor y pasadizos tienen la medida reglamentaria para la correcta circulación del turista con discapacidad motriz?
 - ¿Con cuántos baños para personas con discapacidad cuenta el hotel?
 - ¿Cuenta con una adecuada señalización?
- Calidad de servicio
 - ¿Cuenta con personal capacitado para la atención del turista con discapacidad motriz?
 - ¿Realizan algún tipo de capacitación al respecto para sus trabajadores? ¿Con que periodicidad?

- Turistas con discapacidad
 - Con que frecuencia viaja
 - ¿Viaja solo o acompañado?
 - ¿Cuán importante es para usted viajar? ¿Por qué?
 - ¿Cuáles serían los requisitos que necesitaría que se cumplan en el hotel de tu elección?
 - ¿Existe algún hotel que cumpla con sus expectativas? ¿Dónde? ¿Por qué?
 - ¿Ha tenido dificultad para encontrar un hotel que cubra sus necesidades?
 - ¿Ha tenido oportunidad de viajar a otros países? ¿Cuales?
 - ¿Cómo encuentra al Perú en comparación de otros países respecto a la accesibilidad?
 - Ha sufrido de algún tipo de discriminación
 - ¿Cree que se respetan los derechos de las personas con discapacidad en el mundo?

- Entidades gubernamentales
 - ¿A qué se dedica esta institución?
 - ¿Cuántos años tiene de creada?
 - ¿De qué manera contribuyen para velar por los derechos de la persona con discapacidad?
 - ¿Podría hablarnos de la normativa vigente?
 - ¿Usted cree que las normas se respetan en el Perú?
 - ¿Considera que todavía existen barreras de accesibilidad?
 - ¿Qué cambios en la normatividad considera que se deberían realizar?
 - ¿Cree que exista igualdad de oportunidades?
 - ¿De qué manera contribuyen en dar a conocer los derechos de las personas con discapacidad?
 - ¿Podría indicarnos cuál es el promedio de personas con discapacidad en el Perú?
 - ¿Podría indicarnos que cantidad de turistas con discapacidad llegan al Perú?
 - Como considera que ha avanzado el Perú en temas relacionados a inclusión social
 - ¿Conoce de alguna ONG que contribuya con la inclusión social?

- Municipalidades
 - ¿De qué manera contribuyen con la inclusión social?
 - ¿Realizan algún tipo de campaña, ferias, marchas relacionadas a la inclusión social?
 - ¿Considera que su distrito es un distrito accesible? ¿Por qué?

Anexo 2: Resumen de entrevistas a los segmentos

Segmento 1: Personas con discapacidad motriz

Kenny Pacheco, 23 años, persona con discapacidad motriz, atleta paraolímpico.

1. ¿A qué te dedicas?

Para deportista, especialidades de bala y disco. Estudiante de la Universidad de San Marcos.

2. ¿Con qué frecuencia viajas?

Una vez cada dos meses a provincia, al exterior de acuerdo con el calendario de competencias, usualmente 2 veces al año.

3. ¿Cuán importante es para ti viajar?

Es importante por ambición deportiva, tener rose internacional y por cuestiones familiares.

4. ¿A qué países del extranjero has viajado?

Brasil y Ecuador, los hoteles son grandes, con una habitación adaptada para las personas con silla de ruedas, el único problema era la ducha, que tiene un muro para evitar que el agua salga.

5. ¿Te has alojado en algún hotel en Lima?

Solo por horas.

6. ¿Qué crees que falta implementar en los hoteles?

No cuentan con rampa, los servicios como ducha, el baño en general, no son lo suficientemente amplios para ingresar con la silla de ruedas, los hoteles más caros son los más completos.

7. ¿Has tenido dificultad para encontrar un hotel que cumpla todas sus necesidades?

Si, encontrar un hotel en el cual pueda acceder tranquila e independientemente no se ha encontrado.

8. ¿Cómo encuentras al Perú en comparación a otros países con respecto a temas de accesibilidad?

Es muy deficiente en temas de accesibilidad, no se puede acceder al uso de transporte público. Las pistas en mal estado, las universidades tampoco son accesibles.

9. ¿Has sufrido algún tipo de discriminación?

No, hay un trato diferenciado, pero no negativo.

10. ¿Crees que se respetan los derechos de las personas con discapacidad en el Perú?

Los derechos fundamentales sí, hay leyes muy mal enfocadas, ya que hay un trato diferencial.

11. ¿Consideras que existen barreras de accesibilidad?

Si, muchas. Se considera como barrera la infraestructura y el transporte público.

12. ¿Crees que existen igualdad de oportunidades?

No, creo que no hay beneficios para las personas con discapacidad y el tema de discapacidad es deficiente.

Dunia Felices, 22 años, persona con discapacidad motriz, atleta paraolímpica

1. ¿A qué te dedicas?

Como profesión arte plásticas y también soy seleccionada de natación paraolímpica.

2. ¿Con qué frecuencia viajas?

Cada dos meses se viaja por el tema del arte o por las competencias.

3. ¿Cuán importante es para ti viajar?

Es importante, pero la ciudad no está preparada para cada tipo de cuerpo.

4. ¿Qué servicio adicional crees que debe implementarse en los hoteles de Lima?
Desde la entrada, las rampas que tengan las medidas según la norma, los ascensores con tablero braille, los baños accesibles con barandas y duchas con sillas especiales.
5. ¿Existe algún hotel que cumpla con tus expectativas?
Solo los hoteles grandes cuentan con las facilidades.
6. ¿Crees que se respeten los derechos de las personas con discapacidad en el Perú?
No, en cuanto a accesibilidad falta mucho.
7. ¿Qué cambios dentro de la Normativa considera que se deberían realizar?
Si no se cambia la mentalidad de la persona con discapacidad no cambia nada y cambiar la mente de las personas que trabajan para las personas con discapacidad. Debería haber encuentros donde se toquen temas de accesibilidad. El estado debería tocar estos temas.

Bárbara Ventura, persona con discapacidad motriz, presidenta de la Asociación Luchando contra Viento y Marea

1. ¿A qué te dedicas?
Soy activista por los derechos de las personas con discapacidad y también doy consultoría de proyectos de discapacidad.
2. ¿Viajas con frecuencia?
De vez en cuando, a diferentes países.
3. ¿Viajas sola o acompañada?
No, con una asistente personal que brinda apoyo en las diferentes actividades diarias o con un familiar.
4. ¿Cuán importante es para ti viajar?

En su mayoría los viajes son por temas de la asociación y en ese camino se conocen otras realidades.

5. ¿Qué servicio adicional crees que deberían implementarse en los hoteles de Lima?
Contar con la accesibilidad adecuada siguiendo la Norma.
6. ¿Existe algún hotel que cumpla con tus expectativas?
Se necesitan más hoteles accesibles.
7. ¿Cómo has encontrado al Perú en comparación a otros países en temas de accesibilidad?
El Perú está en un buen camino, pero se recuerda que accesibilidad no es solo un tema de infraestructura sino también a nivel de información.
8. ¿Has sufrido en alguna oportunidad algún tipo de discriminación?
Discriminación no, pero a la gente le falta un poco más de cultura sobre discapacidad.
9. ¿Crees que se respetan los derechos de las personas con discapacidad en Perú?
Si se respetan, ya que si se compara con tiempo atrás la situación estaba peor. Se cuenta con la ley 29973 que es sobre accesibilidad. Es un trabajo en conjunto para hacerse escuchar.
10. ¿Consideras que aún existen barreras de accesibilidad?
Si, por supuesto. Se ve en el día a día, en las calles, en falta de accesibilidad.

Helen Atuncar, persona con discapacidad motriz, Bachiller de la Carrera de administración de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC

1. ¿A qué te dedicas?
Soy Bachiller en la carrera de Administradora de Empresas.
2. ¿Con qué frecuencia viajas?
Cada año a países como Brasil, Japón, USA.

3. ¿Viajas sola o acompañada?

Desde pequeña, por temas de condición física, acompañado por mis padres

4. ¿Cuán importante es para ti viajar?

Es importante porque te permite saber sobre costumbres de otros países.

5. ¿Existe algún hotel que cumpla con tus expectativas? ¿Dónde? ¿Por qué

Los hoteles 4 estrellas cumplen mis expectativas.

6. ¿Has tenido dificultad para encontrar un hotel que cubra sus necesidades?

Si, de acuerdo con mi presupuesto, no hay cuartos en el primer piso, los baños son bastantes pequeños.

7. ¿Has tenido oportunidad de viajar a otros países? ¿Cuáles?

Si a Japón, por el periodo de un mes.

8. ¿Cómo encuentras al Perú en comparación con otros países respecto a temas de accesibilidad?

El Perú va a paso lento, en cuanto a universidades accesibles, los baños son pequeños.

9. ¿Has sufrido algún tipo de discriminación?

Si varios, en el transporte, en momentos de ocio como conciertos

10. ¿Crees que se respetan los derechos de las personas con discapacidad en el Perú?

Hay muchos derechos que se violan, como en la parte de estudios, que ciertos colegios no aceptan personas con discapacidad, en el transporte igual, rampas mal hechas,

11. ¿Consideras que todavía existen barreras de accesibilidad?

Si muchas, barreras arquitectónicas, barreras sociales, barreras laborales.

12. ¿Qué cambios en la normativa consideras que se deberían realizar?

Puede ser que la ley no está bien implementada y falta fiscalizarla.

13. ¿Crees que exista igual de oportunidades?

Hay empresas que si dan igual de oportunidades.

Segmento 2: Gerentes de hotel 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro

Carola Hurtado, Gerente de cuentas Senior Corporativo, Hotel Novotel

1. ¿Cómo considera que el hotel contribuye con el Turismo accesible?

Se cuentan con rampas de ingreso para todas las áreas, cuentan con 5 habitaciones para discapacitados, ascensores con tablero braille, señalizaciones.

2. ¿Considera que el arribo de turistas con discapacidad motriz se ha incrementado en estos últimos años?

En el hotel no ha habido mucho ingreso de este segmento, el público piensa que no hay muchas habitaciones accesibles.

3. ¿Considera que las zonas de esparcimiento son aptas para el turista con discapacidad?

Tratamos de tener las facilidades, como en la piscina que en vez de escalera tiene rampas de acceso.

4. ¿El ascensor y los pasadizos cuentan con la medida reglamentaria?

Sí, es conforme.

5. ¿Con cuántos baños para personas con discapacidad cuenta el hotel?

Cuenta con 1 baño en área pública.

6. ¿Se desarrolla algún tipo de capacitación para los empleados del hotel para que puedan ofrecer una mejor atención para personas con discapacidad?

Sí, todos los años reciben capacitación.

7. ¿Qué tipo de capacitación reciben?

Capacitación para el servicio y de seguridad.

8. ¿Qué servicio adicional cree usted que debería implementarse en los hoteles para personas con discapacidad?

Debería de haber un baño exclusivo para personas con discapacidad en el área del restaurant.

9. ¿Cómo encuentra al Perú en comparación a otros países respecto al servicio para personas con discapacidad en los hoteles?

Las empresas hoteleras internacionales han tenido mayor previsión en el tema, pero la mayoría de los hoteles no están preparados para recibir a este segmento y en temas de licencia ser más exigentes con respecto a la fiscalización.

10. ¿Considera que todavía existen barreras de accesibilidad?

Sí, todavía hay barreras de accesibilidad.

11. ¿Considera que hay que agregarle algo más a la norma A.120?

Innovar, implementar, aprender de otros lugares más desarrollados.

12. ¿Cómo ha sido el comportamiento del turista con discapacidad en los últimos años aquí en el hotel, se ha incrementado o se ha mantenido?

Se ha mantenido.

Daniel Mogollón, Gerente de Operación, Hotel Foresta

1. ¿Cómo contribuye el hotel con el turismo accesible?
Cumpliendo las normas de la municipalidad de San Isidro, referente a la infraestructura, instalaciones internas como externas.
2. ¿Con que cantidad de habitaciones para personas con discapacidad cuenta el hotel?
Con dos habitaciones que es lo que pide la Norma.
3. ¿Considera que el hotel es accesible para el turista con discapacidad?
Si, mientras se cumpla con la normatividad no hay inconveniente para la persona con discapacidad. Se brinda servicio extra para el huésped.
4. ¿Considera que durante los últimos años los turistas con discapacidad se han incrementado?
Se mantiene igual que el año pasado para el rubro corporativo de hoteles.
5. ¿Cómo considera que ha avanzado el Perú en temas relacionados a la accesibilidad?
Cada vez a nivel de país, se generan más campañas de concientización, el país se encuentra encaminado.
6. ¿Considera que las zonas de esparcimiento del hotel se encuentran preparadas para recibir a personas con discapacidad?
No se cuentan con muchas áreas de esparcimiento por ser un hotel pequeño.
7. ¿Cuentan con una adecuada señalización?
Si, de acuerdo con lo que solicita la municipalidad.
8. ¿Se realizan capacitaciones para el personal por temas de accesibilidad?
Si, de diferentes temas como internos, de seguridad, de salud; pero no de accesibilidad.
9. ¿Qué servicio adicional debería implementarse en los hoteles de Lima?

Se debería tener más información sobre el tema de discapacidad, personal más capacitado para cubrir en atención a las personas con discapacidad.

10. ¿Cómo encuentra el Perú en comparación de otros países en temas de accesibilidad?

En Perú falta accesos para transporte, otros países se encuentran más adelantados.

11. ¿Cree que se respetan los derechos de las personas con discapacidad motriz en el Perú?

No, aún no.

12. ¿Qué cambios cree que debería de tener la normativa?

En líneas generales la oferta hotelera ha crecido. El servicio en general debería mejorar, no tratar a estas personas diferentes, aún existe discriminación.

Fernando Miranda, Gerente del Hotel Casa Andina

1. ¿Cómo contribuye el hotel con el turismo accesible?

No se tiene el tema muy desarrollado, pero se cuenta con habitaciones para personas con discapacidad acondicionadas, 3 habitaciones. Rampa de acceso en entrada y baño accesible en la recepción.

2. ¿El hotel tiene mucha afluencia de turistas con discapacidad?

No mucho, no es muy común.

3. ¿Dentro de las instalaciones del hotel cuentan con señalización adecuada?

Se tiene en los pisos, pero no es especial para discapacitados.

4. ¿Realizan algún tipo de capacitación para los empleados del hotel en cuanto a servicio para personas con discapacidad?

No se ha tenido. Se piensa que la persona con discapacidad raramente viaja solo.

5. ¿Cómo encuentra al Perú con respecto a otros países en temas de accesibilidad?

El Perú está bien atrás, la ciudad ha ido creciendo sin considerar a este grupo poblacional.

6. ¿Cree que las normas en cuanto a temas de accesibilidad para los hoteles se estén respetando o cumpliendo?

Empresas grandes como Casa Andina si lo hacen bien pegado a la Norma.

7. ¿Considera que aún existen barreras de accesibilidad?

Si, en las mismas calles, no son accesibles. La accesibilidad está en pañales.

8. ¿Considera que deberían plantearse algún cambio dentro de la Normativa Vigente?

Implementar un sistema de gestión que verifique que realmente se cumpla la ley.

9. ¿Considera que debería de implementarse algún servicio adicional?

Más que adicional, es que la persona con discapacidad esté accesible para ellos y tratados iguales, que no sean diferenciados.

Segmento 3: Especialista en Accesibilidad

Gálata Llano, Asesora de accesibilidad.

1. ¿De qué manera contribuyen para velar por los derechos de los discapacitados?

La accesibilidad no es solo para personas con discapacidad, la accesibilidad nos beneficia y es importante para todos, debemos tener la seguridad de que no nos vayamos a tropezar, caer, caminar seguros.

2. ¿Cómo considera que ha avanzado el Perú en temas relacionados a accesibilidad?

Muchísimo, ha habido muchos cambios. El implementar un lugar accesible no requiere mucha inversión.

3. ¿Considera que todavía existen barreras de accesibilidad?

Muchísimas, no solo en Lima sino fuera también.

4. ¿Cuál es su opinión sobre la Normativa con respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad?

Si se cumpliera La Norma .120, que son 8 hojas estaríamos bastante bien, la normativa es un poco escasa, pero el problema es que no se cumple, no se fiscaliza.

5. ¿Qué cambios en la normativa considera que se debería realizar?

Se debería reforzar la fiscalización, las municipalidades y el CONADIS son responsables de esto.

6. ¿Cree que existe igualdad de oportunidades?

Eso no existe en ningún país, es muy difícil.

7. ¿Desarrollan algún tipo de actividad para difundir los derechos de las personas con discapacidad?

Se cuenta con el Blog de Accesibilidad que tiene bastantes visitas, mediante el cual se pretende hablar de la importancia que tiene accesibilidad para todos.

Andrea Chirinos, jefa del área de deportes paraolímpicos

1. ¿Cuál es la posición en la que usted se encuentra actualmente?

Jefe de Unidad Técnica en Comité Paraolímpico peruano (deporte para personas con discapacidad)

2. ¿De qué manera contribuyen para velar por los derechos de las personas con discapacidad?

Una de las funciones es hacer que estas personas sean visibles, incluidos en la sociedad por medio del deporte, que la sociedad sea más amigable y accesible. La idea de las personas con discapacidad es que sea independientes.

3. ¿Cuál es su opinión sobre la vigencia de la Norma A.120?

La norma es buena pero lo que se tiene que ver es que realmente se cumpla, puede ser una Ley muy inclusiva, pero nadie la respeta, porque tampoco hay sanciones.

4. ¿Se ha avanzado en temas de accesibilidad?

En regiones hay cero accesibilidades, se tiene que hacer un trabajo más grande sobre el tema de la toma de conciencia con respecto a la accesibilidad.

5. ¿Considera que existen barreras de accesibilidad?

Si, muchas. La barrera más grande está en la mente de las personas.

6. ¿Cómo considera que ha avanzado el Perú en temas relacionados a la accesibilidad?

Hay distritos como Miraflores que están comenzado a considerar que sus calles sean un poco más accesibles, los municipios están comenzando a tomar un poco más de conciencia sobre el tema.

7. ¿Considera que se debería hacer algo para cambiar la normativa?

La ley debe ser respetada, no hay una sanción por parte de las autoridades. Hay que aprender a pensar de otra manera y eso requiere de un estímulo.

Entrevista a Vanessa Thorsen, abogada, persona con discapacidad visual, labora en el Tribunal administrativo, solución de reclamos de usuarios de la Osiptel.

1. ¿A qué se dedica?

Soy abogada, trabajo en una institución pública en el Tribunal administrativo, solución de reclamos de usuarios de la Osiptel. Fui condecorada orden al mérito de la mujer en el año 2015 en la categoría Mujeres que han superado las adversidades, mujeres con discapacidad.

2. ¿De qué manera contribuyen para velar por los derechos de las personas con discapacidad?

La idea es incorporar los temas de discapacidad como ejes transversales de la gestión, que tú pienses en las necesidades de todos, pensemos en que todo lo que hagamos sea útil para todas las personas.

3. ¿Cuál es su opinión sobre la vigencia de la Norma A.120?

Establece las bases para respetar los derechos y deberes de una persona con discapacidad.

4. ¿Se ha avanzado en temas de accesibilidad?

Si se ha avanzado, pero falta mucho por hacer.

5. ¿Considera que existen barreras de accesibilidad?

Si, la principal barrera que hay que romper es la barrera mental, la barrera del prejuicio. En lugar de integrar estas sesgando, por ejemplo, al tener ventanillas de atención preferente. Empecemos primero por tratar a la gente con respeto.

6. ¿Considera que se debería hacer algo para cambiar la normativa?

Más que cambios, se debe garantizar el cumplimiento de las normas, las instituciones como el CONADIS deben tener un rol protagónico y fiscalizar como se debe.

7. ¿Cree que existan igualdad de oportunidades?

No, si se cumpliera la norma estaría todo bien, pero mientras no se cumplan de nada nos va a servir.

8. ¿De qué manera contribuyen en dar a conocer los derechos de las personas con discapacidad?

Nuestra página web es accesible, tenemos materiales básicos accesibles, tenemos un servicio de lenguaje en nuestra página para personas con discapacidad auditiva.

9. ¿Cómo considera que ha avanzado el Perú en temas relacionados a la accesibilidad?

Hemos avanzado a grandes pasos, pero todavía falta mucho por hacer.

10. ¿Cómo considera que ha avanzado el Perú en temas relacionados a inclusión social?

Estamos bastante atrasados en comparación a otros países como Europa, Estados Unidos.

11. ¿Cree que se respetan los derechos de la persona con discapacidad en el Perú?

Yo creo que sí, hay voluntad de hacerlo. Falta que las instituciones den mayor información de los derechos, que se comuniquen.

12. Viaja con frecuencia

No mucho.

13. Ha viajado sola o acompañada

Siempre viajo acompañada.

14. ¿Cuán importante es para usted viajar?

Es importante.

15. ¿Qué servicios adicionales cree que deben implementarse en hoteles de Lima?

Deben tener una carta del menú en braille, así como información de los servicios que ofrecen en el hotel. El personal de los hoteles debe estar preparado sobre la atención de las personas con discapacidad.

16. ¿A qué países ha viajado?

Estados Unidos, Venezuela, Chile

Segmento 5: Especialista en infraestructura hotelera

Arquitecta Rosario Rosas de Benavides, especialista en accesibilidad

1. ¿Cómo contribuyen los hoteles con el turismo accesible?

Se supone que deben cumplir las normas y tener los ambientes y facilidades, los hoteles no son accesibles al 100%, sucede que hay una mala interpretación de la norma y es por este motivo que fallan, especialmente en los baños de las habitaciones.

2. ¿Considera que el hotel es accesible para el turista con discapacidad? ¿Por qué?

La mayoría de los hoteles cumple con las rampas y pasadizos, pero se podría dar más facilidades.

3. ¿Cómo encuentra al Perú en comparación con otros países respecto a temas de accesibilidad?

Del 1 al 10 habremos avanzado al nro. 2. Estamos lejísimos de llegar a ser como otros países, por ejemplo, en Europa están muy avanzados.

4. ¿Cree que se respetan los derechos de las personas con discapacidad en el Perú?

Los derechos humanos son para todos, no tendrían por qué violarlos.

5. ¿Podría hablarnos de la normativa vigente?

La aplicación de la norma no es totalmente buena, por ejemplo, hay algunas deficiencias en los baños en cuanto a la distribución, es incoherente.

6. ¿Considera que todavía existen barreras de accesibilidad?

Sí, por supuesto, tanto para los nacionales como para los extranjeros, así como para personas de tercera edad, se requiere una ciudad accesible.

7. ¿Qué cambios en la normativa considera que se deberían realizar?

Ante la falta de interpretación, creo que deberían de mostrar opciones de diseños que sean más precisas

8. ¿Cree que existe igualdad de oportunidades?

No, es justamente lo que falta, es muy difícil que consigan trabajo aun hayan recibido preparación para hacerlo.

Segmento 6: Funcionarios de municipalidades

Julio Flores: OMAPED Miraflores

1. ¿A qué se dedica esta institución?

Es la oficina Municipal de atención a la persona con discapacidad de la Municipalidad de Miraflores, atendemos al vecino dentro del distrito.

2. ¿Cuántos años tiene de creada?

Cuenta con una resolución de creación del 2012

3. ¿De qué manera contribuyen para velar por los derechos de la persona con discapacidad?

Las prerrogativas de la OMAPED se encuentran diseñadas en la ley 29973, como municipalidad se trata de brindar información y servicios para mejorar la calidad de vida de las personas.

4. ¿Podría hablarnos de la normativa vigente?

La Municipalidad siempre trata de innovar, ir un paso delante de la ley.

5. ¿Usted cree que las normas se respetan en el Perú?

La municipalidad no es el ente fiscalizador, quien fiscaliza es el CONADIS. Solo le pedimos lo que exige la ley.

6. ¿Considera que todavía existen barreras de accesibilidad?

Sí, hay muchos años de desfase, la valla está muy alta.

7. ¿Qué cambios en la normativa considera que se deberían realizar?

Lo principal es dar a conocer lo que ya tenemos, lo importante es publicarlo en medios para que la persona tenga acceso a ellas, a través de las páginas de la municipalidad, en formato escrito y audible.

8. ¿Cómo considera que ha avanzado el Perú en temas relacionados a inclusión social?

Si lo comparamos hace unos años atrás ha crecido enormemente, pero todavía falta mucho por hacer, sobre todo el tema de información.

9. ¿Realizan algún tipo de campaña, ferias, marchas relacionadas a la inclusión social?

Si, se realizan campañas como; Ponte en mi lugar, la cual realiza capacitaciones tanto al personal interno como externo, así como ferias vivenciales para sensibilizar a las personas.

10. ¿Considera que su distrito es accesible? ¿Por qué?

De hace unos años atrás el distrito ha mejorado, sin embargo, aún queda mucho por hacer. Siempre estamos tratando de ir más allá de la norma, sin embargo, en obras privadas no se le puede exigir a la empresa privada más de lo que la norma exige.

Flor de María Díaz: OMAPED San Isidro

1. ¿A qué se dedica esta institución?

Es la oficina Municipal de atención a la persona con discapacidad de la Municipalidad de San Isidro, atendemos al vecino dentro del distrito

2. ¿De qué manera contribuyen para velar por los derechos de la persona con discapacidad?

Trabajamos con tres ejes importantes de la mano, la persona con discapacidad, la familia y el estado.

3. ¿Podría hablarnos de la normativa vigente?

Tenemos las mejores leyes en el Perú, pero a pesar de que existen las leyes no se cumplen.

4. ¿Usted cree que las normas se respetan en el Perú?

Lo que hacemos es ir a comprobar si los accesos a los restaurantes son accesibles, si no lo es los notificamos y les dejamos una advertencia, luego de unos meses volvemos para comprobar si se hicieron los ajustes, en caso no se deriva el caso al área de fiscalización.

5. ¿Considera que todavía existen barreras de accesibilidad?

Sí, todavía existen. Hacemos campañas para pedir a la gente que no se estacione en las rampas, en las veredas, esto pasa mucho todavía.

6. ¿Qué cambios en la normativa considera que se deberían realizar?

Hemos avanzado, pero aún no al 100%, todavía falta mucho por hacer.

7. ¿Cómo considera que ha avanzado el Perú en temas relacionados a inclusión social?

Todavía falta mucho por hacer, pero estamos avanzando de a poquitos.

8. ¿Realizan algún tipo de campaña, ferias, marchas relacionadas a la inclusión social?

Sí, hace unos años se señalizó las calles con señalética braille, además se realizan campañas para concientizar, campaña del asiento reservado, además de ir mayormente a restaurantes monitoreando si cuentan con los accesos accesibles. Por otro lado, se capacita al personal de la municipalidad, al serenazgo.

9. ¿Considera que su distrito es accesible? ¿Por qué?

Sí, se está trabajando mucho año tras año, se da mucho énfasis en mejorar las edificaciones municipales para convertirlas en lugares accesibles, el cambio comienza por casa. Además, se hacen concursos donde participan los restaurantes para recibir la certificación de accesible.