

Turismo accesible: rumbo al bicentenario peruano

Cynthia M. Apaza P.¹
Johanna E. Santa-Cruz A.²
Alba M. Camino O.³
Luz A. Moreno Q.⁴

La investigación ha sido financiada: Universidad Nacional de Frontera

Resumen

El segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando cada vez más mayor relevancia en el sector turismo, por ello, es importante conocer las necesidades y deseos de las personas en situación de discapacidad en su comportamiento como turistas. La investigación se desarrolló a nivel local, y en específico en los distritos de Sullana y Máncora, caracterizados por desarrollar el turismo de negocios, ecoturismo y, turismo de sol y playa; teniendo como *objetivo*: Determinar el grado de accesibilidad de los establecimientos de hospedaje en los distritos de Sullana y Máncora en el marco del Bicentenario Peruano. *Metodología*: La investigación es de carácter descriptivo-explicativo, asimismo, se desarrolló en cuatro etapas: 1) Revisión Bibliográfica, 2) Se empleó el método observacional, mediante la aplicación de una ficha de observación, que permita recopilar información in situ, 3) Se usó el método analítico, a través de la aplicación de un cuestionario a los directivos de los establecimientos, 4) Procesamiento de información, se utilizó el programa estadístico SPSS 22, para posteriormente analizar los resultados obtenidos. *Resultado*: Existe un bajo nivel de accesibilidad de los establecimientos de hospedaje correspondiente al intervalo de 0 y 25% en los distritos de Sullana y Máncora en el marco del Bicentenario Peruano. *Conclusiones*: La implementación de factores facilitadores que permitirá promover el turismo accesible en los distritos de Sullana y Máncora como destinos inclusivos, de donde generaría un efecto positivo tanto para la calidad de vida de las personas en situación de discapacidad y por ende para la mejora de la competitividad de la oferta turística.

Palabras Clave: accesibilidad, turismo-accesible, hoteles, turismo-social.

¹ Facultad de Administración Hotelera y de Turismo, Universidad Nacional de Frontera, Sullana, Perú, Cel. (01) 974207675, capaza@unf.edu.pe

² Facultad de Administración Hotelera y de Turismo, Universidad Nacional de Frontera, Sullana, Perú, Cel. (01) 936802037, jsantacruz@unf.edu.pe

³ Facultad de Administración Hotelera y de Turismo, Universidad Nacional de Frontera, Sullana, Perú, Cel. (01) 978278766, acamino@unf.edu.pe

⁴ Facultad de Administración Hotelera y de Turismo, Universidad Nacional de Frontera, Sullana, Perú, Cel. (01) 960637038, lmoreno@unf.edu.pe

Accessible tourism: heading to the Peruvian bicentennial

Abstract

The market segment that includes people suffering from some type of disability is becoming increasingly important in the tourism sector, so it is important to know the needs and desires of people with disabilities in their behavior as tourists. The research was carried out locally, and specifically in the districts of Sullana and Máncora, characterized by developing business tourism, ecotourism and sun and beach tourism; having as objective: To determine the degree of accessibility of the lodging establishments in the districts of Sullana and Máncora within the framework of the Peruvian Bicentennial. Methodology: The research is descriptive-explanatory, also, it was developed in four stages: 1) Bibliographic Review, 2) The observational method was used, through the application of an observation sheet, which allows collecting information in situ, 3) The analytical method was used, through the application of a questionnaire to the managers of the establishments, 4) Information processing, the statistical program SPSS 22 was used, to subsequently analyze the results obtained. Result: There is a low level of accessibility of the lodging establishments corresponding to the range of 0 and 25% in the districts of Sullana and Máncora within the framework of the Peruvian Bicentennial. Conclusions: The implementation of facilitating factors that will allow promoting accessible tourism in the districts of Sullana and Máncora as inclusive destinations, from which it would generate a positive effect both for the quality of life of people with disabilities and therefore for the improvement of The competitiveness of the tourist offer.

Keywords: accessibility, accessible tourism, hotels, social tourism.

1. INTRODUCCIÓN

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 (Manrique, 2018).

La Organización Mundial del Turismo (OMT), en la Declaración de Manila de 1980 asocia por primera vez turismo y accesibilidad. El documento reconoce que el turismo es un derecho fundamental y necesario para el desarrollo humano según refiere (Molina Hoyo & Cánoves Valiente, 2010). En el marco de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007), la Organización Mundial del Turismo promueve el “turismo accesible para todos” porque considera que facilitar los viajes a las personas con discapacidad es un elemento básico, transversal e integral de cualquier política de turismo responsable y sostenible (Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo, 2014).

La discapacidad forma parte de la condición humana: casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida, y las que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento, entendiendo que la discapacidad es compleja, y las intervenciones para superar las desventajas asociadas a ella son múltiples, sistémicas y varían según el contexto. (Organización Mundial de la Salud, 2011).

Tal es así, que la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Informe mundial sobre la discapacidad (2011), estima que hay más de mil millones de personas afectadas por algún tipo de discapacidad, representando un 15% de la población mundial; además la tasa de crecimiento del número de personas con discapacidad o con necesidades especiales en el mundo supera el crecimiento de la población; esto debido al envejecimiento de la población y al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a la discapacidad (Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo, 2014).

Por tanto, el turismo accesible no solo debe ser visto como un componente social, sino que abarca un contexto mucho más amplio que relaciona, y conlleva a integrar este concepto en términos económicos y sostenibles para las distintas organizaciones turísticas en una región; por lo que debe ser analizada y considerada por la oferta turística, ya que este tema lleva a un sofisticado entendimiento de proporcionar destinos y experiencias accesibles (Darcy et al., 2018).

En el mundo, uno de los países que más énfasis tiene en temas de garantizar los derechos de las personas con discapacidad es Estados Unidos, buscando siempre la accesibilidad a todas las áreas culturales, incluida el área del turismo. (Darcy, Cameron, & Pegg, 2010).

De acuerdo con los últimos datos disponibles, un 20% de la población Europea tiene problemas de movilidad permanente o parcial, cifra que se presume, seguirá incrementándose como consecuencia, sobre todo, del fuerte envejecimiento de la población (González & Marcos, 2003).

También es cierto que, muchos de los países europeos han apostado por una infraestructura que contempla desarrollar un turismo accesible, ya que en los negocios turísticos la infraestructura, los productos y servicios tienen un efecto positivo en dichos negocios; dado que, son estas sociedades europeas que combinan la legislación en derechos humanos, la parte social, financiera, medioambiental e infraestructura que conlleva no solo a la accesibilidad sino también a la práctica de un desarrollo sostenible turístico (Darcy et al., 2010).

En Perú, bajo la normatividad actual, la accesibilidad en los establecimientos de hospedajes se rige por el Reglamento Nacional de Edificaciones, específicamente en la Norma Técnica A.030 "Hospedaje", la misma que es de aplicación a las edificaciones destinadas a hospedaje cualquiera sea su naturaleza y régimen de explotación. Asimismo, la Norma A.120 "Accesibilidad universal en edificaciones", la cual establece las condiciones y especificaciones técnicas mínimas de diseño para las edificaciones, a fin que sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus características funcionales o capacidades, garantizando el derecho a la accesibilidad bajo el principio del diseño universal; siendo de aplicación obligatoria para todas las edificaciones donde se presten servicios de atención al público, sea de propiedad pública o privada (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2006).

Por otro lado, la Ley General de la Persona con Discapacidad – Ley N° 29973, en su capítulo III, artículo 16°, refiere que, "son las municipalidades las encargadas de promover, supervisar y fiscalizar las especificaciones técnicas contempladas según lo establecido en el marco de accesibilidad para personas con discapacidad, bajo responsabilidad". Además, el artículo 17°, suscribe que, "las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad" (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017).

En el 2017, se realizaron los Censos Nacionales 2017: XII de población, VII de vivienda y III de comunidades indígenas", de la data obtenida se elaboró el documento titulado "Perú: Perfil Socio demográfico", en este se señala que el 10.4% de la población total censada, padecen algún tipo de discapacidad, lo cual representaría a 3'051.612 personas en el Perú, de las cuales el 81,5% tienen una sola discapacidad y el 18,5% dos o más discapacidades (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017).

En la actualidad, una de las muchas dificultades por las que atraviesan las personas con discapacidad son las barreras sociales, laborales y aptitudinales; estas última son las etiquetas por las que son llamados dichas personas, se suelen escuchar apodos como garfio, tuerto, manco, mongolo, retardado mental, entre otros; estos términos peyorativos e hirientes predominan en una sociedad cerrada y con poca disponibilidad al respeto humano; que conlleva a restringir su identidad y autoestima (Grue, 2011).

En el sector turístico comienza a surgir términos como turismo inclusivo, turismo de fácil acceso, turismo para personas discapacitadas, turismo libre de barreras; esto ha conllevado a realizar un análisis profundo y busca lograr comprender las necesidades que verdaderamente deben satisfacer a todo turista o excursionista, sin excepción alguna, considerando personas con discapacidad permanente o temporal, entre otros (Darcy, Cameron, & Pegg, 2010)

Por otro lado, hay que considerar que no todas las personas con discapacidad son aquellas que son visibles, como una persona en silla de ruedas o una persona empleando un bastón o un perro guía; se debe considerar en la accesibilidad, no solo un ambiente físico accesible, sino además asistencia tecnológica e inclusión de políticas sociales, teniendo en cuenta aquellas discapacidades no visibles como artritis que necesitarían pretilas para soportar el peso, pasamanos y manijas universales que las personas zurdas puedan emplear (Susman, 1994).

En 1992, Disability Discrimination Act señaló la existencia de discapacidades multidimensionales: movilidad, escucha, visión, cognitivo y de aprendizaje, salud mental y sensibilidad; ante esta situación es indispensable que los turistas o excursionistas cuenten con recursos accesibles que satisfagan las necesidades de todas aquellas discapacidades multidimensionales, que incluyan a aquellas personas de diferentes edades (Darcy & Dickson, 2009). En ese sentido, es importante conocer las necesidades y deseos de las personas con discapacidad en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta turística cuyo contenido esté adaptado a las mismas (Teresa & Alles, 2009).

A pesar de lo avanzado en la accesibilidad universal y en la integración de personas con alguna discapacidad sensorial o locomotriz, resta mucho por hacer, y especialmente en lo que se refiere al turismo accesible (Jurado A., 2014). No obstante, no se puede obviar su enorme magnitud en términos de mercado, lo que obliga a las organizaciones a facilitar la eliminación de barreras tanto físicas, como culturales o sociales que impiden el pleno aprovechamiento por todos de los recursos turísticos (Pita, 2009).

Por tanto, la accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible, siendo una cuestión de derechos humanos y también una extraordinaria oportunidad de negocio. Finalmente, debemos interiorizar que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para

todos (Organización Mundial del Turismo, 2014).

Ante lo expuesto, es preciso preguntarnos ¿Cuál es el grado de accesibilidad de los establecimientos de hospedaje de los distritos de Sullana y Máncora en el marco del Bicentenario Peruano?; en ese sentido, la investigación tiene por objetivo: Determinar el grado de accesibilidad de los establecimientos de hospedaje en los distritos de Sullana y Máncora en el marco del Bicentenario Peruano.

2. METODOLOGÍA

La investigación es de carácter descriptivo-explicativo, asimismo, se desarrolló en cuatro etapas:

- Revisión Bibliográfica conducente a encontrar información secundaria que coadyuve a la investigación; asimismo, acceder a la relación de establecimientos de hospedaje existentes en los distritos de Sullana y Máncora registrados en la Dirección de Comercio Exterior y Turismo - DIRCETUR de Piura.

- Se empleó el método observacional, mediante la aplicación de una ficha de observación, que permita recopilar información in situ, considerando la accesibilidad de los establecimientos de hospedaje en los distritos de Sullana y Máncora.

- Se usó el método analítico, a través de la aplicación de un cuestionario a los directivos de los establecimientos de hospedaje, a efecto de contrastar la información recabada.

- Procesamiento de información, se utilizó el programa estadístico SPSS 22, para posteriormente analizar los resultados obtenidos.

Cabe indicar, que los aspectos éticos considerados en el presente trabajo de investigación son los siguientes: manejo de fuentes de consulta, claridad en los objetivos de la investigación, transparencia de los datos obtenidos, confidencialidad, profundidad en el desarrollo del tema y originalidad.

3. RESULTADOS

Los resultados obtenidos con la investigación desarrollada serán presentados de la siguiente manera: Empezaremos analizando los aspectos generales de los establecimientos de hospedaje investigados, luego analizaremos el grado de accesibilidad de los establecimiento de hospedaje según ficha de observación aplicada, y finalmente, describiremos la conducta de los directivos en materia de accesibilidad en el marco del Bicentenario Peruano.

Datos Generales: La población objetivo a la que ha ido dirigida nuestra investigación

está formada por 24 establecimientos de hospedaje, entre categorizados y no categorizados de los distritos de Sullana y Máncora de la región Piura, Perú.

3.1. Aspectos generales de los establecimientos de hospedaje

La población objetivo a la que ha ido dirigida nuestra investigación está formada por 24 establecimientos de hospedaje, entre categorizados y no categorizados de los distritos de Sullana (9) y Máncora (14) de la región Piura, Perú. Asimismo, del 100% de establecimientos de hospedaje investigados, el 8% tiene un valor histórico, cultural o patrimonial. Cabe indicar que el 85% de establecimientos del distrito de Máncora refiere hospedar a personas con discapacidad; caso opuesto al distrito de Sullana, donde solo el 30% de establecimientos refieren hospedar a personas en la misma condición.

3.2. Grado de accesibilidad de los establecimientos de hospedaje

En general, el 12% de los establecimientos no cuentan con una buena infraestructura, ni en proceso, más el 26% no cumple con tener una buena infraestructura, y solamente el 62% tiene una buena infraestructura, pero no necesariamente responde a la normatividad establecida para la accesibilidad turística.

El 3% de los establecimientos no cuenta con personal capacitado, el 30% no cumple con tener personal capacitado, y solamente 55% tiene personal capacitado. Cabe indicar que el 12% considera estar en proceso.

En el distrito de Sullana el 30% de los establecimientos de hospedaje, considera tener buenos accesos, es decir, son accesibles; sin embargo, aún existe un 70% que no cumplen con la normatividad establecida. En el distrito de Máncora el 65% considera que si cuenta con buenos accesos, y por ende, son accesibles. Sin embargo, aún existe un 35% que no cumplen la normatividad de igual forma.

3.3. Conducta de los directivos en materia de accesibilidad

En general, el 89% de los directivos en el distrito de Sullana considera que su establecimiento no es accesible para personas con discapacidad, más el 11% considera que sí. En el distrito de Máncora, se denota que el 60% de los directivos considera accesible su establecimiento de hospedaje, mas solo existe un 40% que no.

Asimismo, el nivel de conocimiento de los directivos de los establecimientos de hospedaje encuestados se ha medido en relación a aspectos relacionados con el segmento de las personas en situación de discapacidad, por un lado, y la accesibilidad hotelera por otro lado, considerando ocho aspectos generales que se han contemplado dentro de los establecimientos de hospedaje: acceso al hotel, recepción del hotel, acceso a la habitación,

habitación, servicios de aseo, áreas comunes, bar restaurant y estacionamiento.

De acuerdo a los resultados, en todo establecimiento hotelero, como en cada una de las dependencias que lo integran, en el que ha quedado demostrado que el nivel de accesibilidad real y el nivel de accesibilidad percibido en los establecimientos hoteleros están relacionados, de donde existe un nivel bajo de accesibilidad de los establecimientos de hospedaje correspondiente al intervalo de (0-25%), en los distritos de Sullana y Máncora. Por otro lado, los directivos de los establecimientos de hospedaje perciben que su establecimiento presenta un nivel bajo de accesibilidad correspondiente a un intervalo de (0-25%) respectivamente en el marco del bicentenario peruano.

4. CONCLUSIONES

El bajo nivel de accesibilidad de los establecimientos de hospedaje de los distritos de Sullana y Máncora en el marco del Bicentenario Peruano, es una evidencia de que aún nos encontramos en un proceso de inclusión social desde el sector público y privado, y en su defecto es muy poco el esfuerzo realizado en implementación de políticas y estrategias que garanticen el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030; y en específico del objetivo 10: reducción de las desigualdades; de donde el turismo accesible es una oportunidad para minimizar la brecha; y donde aún hay mucho por indagar a nivel geográfico sobretodo.

Si bien es cierto, se cuenta con la normatividad que regula la accesibilidad en materia de infraestructura, también existe la necesidad de realizar una revisión y ampliación de la misma; y esto aunado a la implementación de factores facilitadores permitirá promover el turismo accesible en los distritos de Sullana y Máncora como destinos inclusivos, garantizando no solamente el cumplimiento de la normatividad, sino una mejor calidad de vida de las personas en situación de discapacidad y el perfeccionamiento de la competitividad de la oferta turística.

Por otro lado, la revisión del estado actual de la investigación ha reflejado los aún insuficientes estudios realizados en materia de accesibilidad turística, en general, y hotelera en particular. Además, se ha evidenciado que los responsables de los establecimientos de hospedaje suelen recibir poca información sobre la accesibilidad hotelera, a pesar de que la mayoría se considera suficientemente informado y recibido información a través de internet solamente, evidenciando que existe un interés por parte del empresario de mejorar la oferta turística; y este no necesariamente responde al cumplimiento de una normatividad que sería un tema por indagar.

BIBLIOGRAFÍA

- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44. doi:10.1375/jhtm.16.1.32
- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*. doi:10.1080/09669581003690668
- Definición. (1937). *Revista Universidad Pontificia Bolivariana*, 1(1).
- Diario Oficial El Peruano. (2012). Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Frenk, J. (2014). El concepto y la medición de accesibilidad. Salud Pública de México. *Salud Pública de México*, 27(5), 438-453. Recuperado el 2020, de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/422/411>
- Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo. (2014). Manual sobre turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas. (OMT, Ed.)
- Grue, J. (08 de Enero de 2011). Discourse analysis and disability: Some topics and issues. *Discourse and Society*, 22(5), 532-546. doi:10.1177/0957926511405572
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Agosto de 2017). Perú: Perfil Sociodemográfico. Recuperado el 08 de Enero de 2020, de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf
- Jurado A., J. (2014). El turismo accesible en Andalucía. Un producto turístico emergente. *Revista de Estudios Andaluces*(31), 1-34. Recuperado el 08 de Enero de 2020
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2017). Ley General de la Persona con Discapacidad N°29973. Recuperado el 08 de 01 de 2020, de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/234586/Ley_29973_y_Reglamento_versi%C3%B3n_digital.pdf
- Use the "Insert Citation" button to add citations to this document.
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2006). Reglamento Nacional de Edificaciones. Recuperado el 08 de 01 de 2020, de <http://ww3.vivienda.gob.pe/ejes/vivienda-y-urbanismo/documentos/Reglamento%20Nacional%20de%20Edificaciones.pdf>
- Molina Hoyo, M., & Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo Accesible, Turismo para Todos:La situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, 25-44.

Journal of Tourism and Heritage Research (2020), vol, no 3, no 1 pp. 378-387, Apaza, C.M.; Santa-Cruz, J.E; Camino, A.M. & Moreno, L.A. "Accessible tourism: heading to the Peruvian bicentennial"

Organización Mundial de la Salud. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Obtenido de http://www.who.int/entity/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf?ua=1

Susman, J. (1994). Disability, stigma and deviance. *Social Science and Medicine*, 38(1), 15-22. doi:10.1016/0277-9536(94)90295-X