

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



**“IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS PARA UN TURISMO ACCESIBLE Y
SU USO ADECUADO EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD
DE AREQUIPA - 2016”.**

Presentado por el Bachiller:

JESUS VALENTIN USCAMAYTA MUÑOZ

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERÍA

AREQUIPA - PERÚ

2016

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a Dios, quien es el supremo y supo guiarme por el buen camino en mi carrera profesional.

A mi familia quien por ellos soy lo que soy.

A mis padres, que desde un comienzo creyeron en mi y nunca me dejaron de apoyar, con sus consejos, comprensión, amor y ayuda en todos los momentos difíciles supieron orientarme para ser una buena persona de valores y principios.

A mis hermanas por estar siempre presentes brindándome su apoyo incondicional.

A mi novia Fiorella que es la segunda mujer más importante en mi vida, quien nunca dejó de apoyarme en todo momento y comprenderme.

A mi hermoso hijo Lucian que todo lo que hago es por él, quien con una sonrisa suya es suficiente para alegrarme en cualquier momento.

Jesus.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
ÍNDICE	iii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO	
1. Enunciado	1
2. Descripción	1
2.1.Campo y Área	1
2.2. Nivel de la Investigación	1
2.3.Tipo de problema	1
2.4.Análisis de variables	2
3. Justificación	3
4. Marco Conceptual	3
4.1. Antecedentes Investigativos	3
4.2. Bases Teóricas	5
4.2.1. Accesibilidad	5
4.2.2. Barreras	13
4.2.3. Eliminación de barreras	14
4.2.4. Turismo Accesible	19
4.2.5. La Discapacidad	30
5. Objetivos	44
4.3. Objetivo general	44
4.4. Objetivos específicos	44
6. Hipótesis	44
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	
1. Técnicas	45
2. Instrumentos	45
2.1.Guía de observación	45
3. Campo de verificación	45
4. Población, universo	45
4.1. Población	45
4.2. Muestra	46
5. Estrategia de recolección de información	46
CAPÍTULO III: RESULTADOS	
1. Marco Referencial, Presentación de los atractivos turísticos evaluados	47
2. Análisis de resultados	63
DISCUSIÓN	101
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	104
BIBLIOGRAFÍA	105

ANEXOS	107
1. Marco normativo	111
2. Aporte personal	118
MATRIZ DE CONSISTENCIA	119



RESUMEN

Debido al incremento del segmento de personas con discapacidad a nivel mundial, es que también se viene produciendo un aumento en el número de personas que realizan turismo y que por ende requieren que los lugares que visitan tengan un adecuado cumplimiento de las normas de accesibilidad. Es por ello, que el presente estudio se planteó como objetivo general determinar el cumplimiento de las normas del turismo accesible en atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa, Arequipa 2016. Como objetivos específicos planteamos los siguientes: 1) identificar el cumplimiento de las normas de turismo accesible en la planta física de los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa; 2) identificar el cumplimiento de las normas de turismo accesible en los recursos comunicacionales de los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa y 3) establecer el grado de accesibilidad que presentan los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa.

Se utilizaron como técnicas la encuesta y la observación. El instrumento aplicado fue la Guía de observación del cumplimiento de las normas de turismo accesible. Estuvo conformado por los diferentes atractivos turísticos de la ciudad. Se incluyeron los siguientes atractivos: Monasterio de Santa Catalina, Basílica Catedral de Arequipa y Plaza de Armas, Iglesia y Complejo de la Compañía, Iglesia y Plaza de San Francisco, Iglesia de San Agustín, Casa del Moral, Museo Santuarios Andinos de la Universidad Católica de Santa María, Mirador de Yanahuara, Mansión del Fundador, Molino de Sabandía, Carmen Alto, Sachaca y Santa Teresa.

En el estudio se concluye que: casi todos los atractivos turísticos incumplen las normas, las principales deficiencias se presentan en la falta de espacio adecuado para facilitar el desplazamiento de personas que hacen uso de sillas de ruedas, las entradas de acceso son por medio de escalones y no cuentan con rampas. Una deficiencia muy frecuente es que los baños no están adaptados a personas con discapacidad; además, no cuentan con lugares con estacionamiento reservados. Tampoco cumplen las normas de turismo accesible en cuanto a los recursos comunicacionales. De manera general la mayoría de los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa, según la evaluación del grado de accesibilidad, son calificados como inaccesibles.

ABSTRACT

Due to the increase in the segment of people with disabilities worldwide, it is also occurring an increase in the number of people who do tourism and therefore require that the places they visit have an adequate compliance with the accessibility standards. It is for this reason that the present study set itself the general objective to determine compliance with the rules of accessible tourism in tourist attractions in the city of Arequipa, Arequipa 2016. As specific objectives we propose the following: 1) identify compliance with the rules of Accessible tourism in the physical plant of the tourist attractions of the city of Arequipa; 2) to identify compliance with the standards of accessible tourism in the communicational resources of the tourist attractions of the city of Arequipa and 3) to establish the degree of accessibility of the tourist attractions of the city of Arequipa.

The survey and observation techniques were used as techniques. The instrument applied was the Guide for observing compliance with the standards of accessible tourism. It was conformed by the different tourist attractions of the city. The following attractions were included: Santa Catalina Monastery, Arequipa Cathedral Basilica and Plaza de Armas, Company Church and Complex, San Francisco Church and Square, San Agustín Church, Casa del Moral, Museo Santuarios Andinos de la Universidad Católica de Santa María, Mirador of Yanahuara, Mansion of the Founder, Mill of Sabandía, Tall Carmen, Sachaca and Santa Teresa.

The study concludes that: almost all tourism attractions fail to meet standards, the main deficiencies are the lack of adequate space to facilitate the displacement of people who use wheelchairs, access entries are by means of steps and do not have ramps. A very frequent deficiency is that the bathrooms are not adapted to people with disabilities; In addition, they do not have places with reserved parking. Nor do they meet the standards of accessible tourism in terms of communication resources. In general, most of the tourist attractions of the city of Arequipa, according to the evaluation of the degree of accessibility, are classified as inaccessible.

INTRODUCCIÓN

“IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS PARA UN TURISMO ACCESIBLE Y SU USO ADECUADO EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE AREQUIPA -2016”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) afirma que hay más de 550 millones de personas en todo el mundo con deficiencias o discapacidades. Concretamente, según estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2012) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2012) el número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 630 millones. Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013) Europa cuenta con 58 millones de personas con discapacidad, de las cuales casi 50 millones viven en algún país de la Unión Europea.

Nos ha motivado el hecho de que, de acuerdo a los datos de la OMS, ONU, UNESCO a los que hemos referencia líneas arriba, existe un importante número de personas con discapacidad a nivel mundial, las personas con discapacidad, como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social, participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas, no obstante los impedimentos, barreras y dificultades de todo tipo que aún persisten y que les impiden el acceso regular y normalizado a los bienes y servicios turísticos. En este contexto, es que en el presente estudio, se identifican las normas para un turismo accesible y su uso adecuado en los atractivos turísticos en una ciudad emblemática para el turismo en el Perú, como es Arequipa.

En el Primer Capítulo, se presenta el Planteamiento Teórico de la investigación, en este se incluye la descripción y tipo de problema, el análisis de variables, justificación, el marco teórico, que está organizado en la sección de antecedentes investigativos y las bases teóricas, en la cual se abordan los aspectos relacionados a la accesibilidad, las barreras, eliminación de las barreras, el turismo accesible, la discapacidad y finalmente se presenta una reseña de los atractivos turísticos de Arequipa en los cuales se ha realizado la investigación; para finalizar el capítulo se presentan los objetivos e hipótesis.

El Capítulo II, es el Planteamiento Operacional, en él se incluye la descripción de las técnicas, instrumentos, campo de verificación y las estrategias de recolección de datos aplicadas, las mismas que nos permitieron recabar la información necesaria para la evaluación de las variables de estudio.

En el Capítulo III, se presentan y analizan los resultados de la investigación, así como la discusión de los mismos. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos respectivos.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. ENUNCIADO

IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS PARA UN TURISMO ACCESIBLE Y SU USO ADECUADO EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE AREQUIPA -2016.

2. DESCRIPCIÓN

2.1. Campo y Área

CAMPO: Ciencias sociales

ÁREA: Turismo

LÍNEA: Turismo accesible

2.2. Nivel de la investigación

En el presente trabajo se utilizó la investigación combinada, porque se utilizaron dos tipos de investigación:

Investigación Documental: Es decir, que para obtener información, fue necesario recurrir a fuentes bibliográficas como son libros, revistas, artículos, paper, tesis, entre otros, los que nos brindaron soporte teórico para desarrollar la investigación.

Investigación de Campo: Se realizó mediante la aplicación de los instrumentos a las unidades de estudio.

2.3. Tipo de problema

El presente trabajo de investigación es de tipo exploratorio debido a que permitió un mejor conocimiento del problema, dado que se carece de información suficiente y de conocimientos previos del objeto de estudio.

El diseño de la investigación es descriptivo, porque la información fue recolectada sin cambiar el entorno, debido a que no se realizó ninguna manipulación de las variables, sino más bien se evaluó la forma como se presentaba la situación problemática en el ámbito de estudio.

Es un estudio transversal, porque se analizó la situación problemática en un periodo de tiempo corto.

2.4. Análisis de las variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
1. Normas de Turismo accesible	1.1. Planta física	1.1.1. Espacio para desplazamiento 1.1.2. Entradas de acceso por medio de escalones sin rampas 1.1.3. Accesos internos a instalaciones en partes altas por escaleras sin ascensores 1.1.4. Baños adaptados 1.1.5. Lugares con estacionamiento reservado 1.1.6. Rampas en veredas
2. Uso de las Normas de Turismo Accesible	2.1. Recursos de comunicación	2.1.1. Guías y profesionales que se expresen en idioma de señas 2.1.2. Material e indicaciones en Braille 2.1.3. Cartelera informativa adecuada 2.1.4. Servicios de telefonía adaptados.
	2.2. Grado de accesibilidad	2.2.1. Accesible 2.2.2. Parcialmente accesible 2.2.3. Inaccesible 2.2.4. Accesible para personas ciegas o con dificultades en la visión. 2.2.5. Accesible para personas sordas o con dificultades en la audición

3. JUSTIFICACIÓN

El estudio se justifica, debido a que los diferentes establecimientos que brindan servicios turísticos deben cumplir las normas de accesibilidad vigentes en el Perú, a efectos de ofrecer un mejor desplazamiento, seguridad, orientación y calidad de los servicios a las personas con algún tipo de discapacidad. Es por el ello, que el estudio permitirá a los estudiantes y docentes ampliar los conocimientos sobre el tema, al presentar un marco teórico actualizado. Además, contribuye al desarrollo de la profesión, puesto que en base a los resultados se podrán realizar nuevas investigaciones.

Desde el punto de vista social, su realización es importante porque hay un incremento en el flujo turístico de personas con discapacidad, además porque las Leyes Peruanas establecen un principio que garantiza que los niños, niñas, hombres y mujeres con discapacidad, tengan los mismos derechos y obligaciones que los demás, a fin de lograr su participación plena y efectiva, lo cual contribuye a su bienestar y mejora de la calidad de vida. Pero también es importante porque el turismo es una actividad que contribuye a mejorar la economía local, por tanto, siendo Arequipa una ciudad con múltiples atractivos turísticos, es importante velar porque todas las personas sin distinción, puedan gozar de la actividad turística, siendo imprescindible el cumplimiento de las normas de accesibilidad, para lo cual, a través del estudio se podrán sugerir a los diferentes establecimientos con actividad turística de la ciudad de Arequipa, acerca del cumplimiento de las normas del turismo accesible y a un mejor control de las barreras que podrían influir en el cumplimiento de dichas normas.

Finalmente, gracias al estudio, el investigador obtendrá el Título Profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería.

4. MARCO CONCEPTUAL

4.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El estudio de Boullón, Castillo y Guerrero, (2013), titulado: Creación de una agencia de integración de servicios para el turista discapacitado. El objetivo que los autores plantearon en su estudio fue diseñar un modelo de negocios con el propósito de crear una

agencia de turismo que fuera especializada en brindar atención a personas discapacitadas, la misma que tendría como principal destino turístico la ciudad del Cusco estando ubicada la sede principal en la ciudad de Lima. Un pilar fundamental para realizar dicho negocio era posicionarse en el mercado extranjero como un especialista en la atención de personas discapacitadas, para ello se llevó a cabo la estrategia de marketing a efectos de lograr el posicionamiento de la agencia y así captar las necesidades de los clientes objetivo. Los autores obtuvieron como resultados que existía buena factibilidad para poder implementar la agencia de turismo, haciendo que esta sea reconocida a nivel nacional e internacional.

Un estudio realizado por Guajardo, García y Sánchez (2012), titulado: Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible. El objetivo del estudio fue identificar la información disponible y en formato accesible, la infraestructura accesible, los conocimientos sobre discapacidad y actitudes hacia las personas con discapacidad de los gerentes de la industria turística, así como las iniciativas hacia el turismo accesible para observar si estos aspectos facilitan la accesibilidad para las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva en las actividades turísticas y recreativas que se realizan en la ciudad de Monterrey. En este estudio emplearon como métodos de recolección de datos, la observación directa, aplicación de encuestas y entrevistas personales. Los resultados a los que arribaron en el estudio es que hay poca información sobre productos y servicios accesibles disponible y resulta insuficiente para las personas con discapacidad auditiva y visual. La infraestructura observada está adecuada principalmente para las personas con discapacidad motriz, sin embargo no se observaron lugares 100% accesibles. Los conocimientos de los gerentes, son más amplios en cuanto a la discapacidad motriz y sus necesidades; además los gerentes no están muy familiarizados con las leyes que protegen los derechos de las personas con discapacidad y lineamientos de infraestructura accesible. También observaron actitudes positivas de los gerentes para las personas con discapacidad y tienden a la convivencia con ellas. Existe poca familiarización con el concepto y escasa inversión para la adecuación de infraestructura y capacitación del personal para atender a las personas discapacidad.

Un estudio realizado por Fruscio (2011) en Colombia, titulado: Estudio de turismo accesible para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca. El objetivo de dicho

trabajo fue mostrar la situación de la accesibilidad en los espacios turísticos de Cuenca, con el fin de proponer un nuevo enfoque de la ciudad, debido a que existe una demanda creciente del segmento de mercado conformado por personas con movilidad reducida. El estudio se realizó mediante la aplicación de guías de observación, entrevistas, cuestionarios, entre otros. Los resultados muestran que durante el análisis efectuado se observó que la mayoría de las instalaciones turísticas de la ciudad son consideradas como inaccesibles, pero al mismo tiempo, estas podrían ser adaptadas o practicables si se efectuarán leves mejoras de bajo coste económico. Además, diferentes sectores del centro de la ciudad se encuentran en proceso de reforma y restauración y es previsible que aprovechen dichos trabajos para introducir elementos accesibles.

4.2. BASES TEÓRICAS

4.2.1. ACCESIBILIDAD

a. Concepto

De acuerdo a la definición del término dada en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2013), “accesible”, es una palabra que procede del latín *accessibilis*). 1. adj. Que tiene acceso. 2. adj. De fácil acceso o trato. 3. adj. De fácil comprensión, inteligible, y este acceso o entrada debería ser para todos, independientemente de que se tenga alguna discapacidad o no.

De acuerdo a Fruscio (2011), la accesibilidad es la cualidad de accesible, es un objetivo que está referido a aquello que tiene la cualidad de tener o de ser de fácil acceso, trato o comprensión, es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a todos los servicios requeridos libremente en el entorno, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas y disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, su movilidad y su comunicación.

El término accesibilidad enfocado en las personas que presentan algún tipo de discapacidad, es la calidad de acceso que permite un desplazamiento independiente y libre de obstáculos a todas aquellas personas que presentan capacidad reducida para lograr su real integración física, funcional y social (Fruscio, 2011).

El término accesibilidad, tiene su origen en la concepción tradicional mediante la cual se entiende a la facilidad que tienen las personas para acceder o interactuar con los distintos elementos del entorno físico, luego el concepto fue evolucionado con el propósito de tener en cuenta las nuevas realidades, la era digital y el ritmo de los desarrollos tecnológicos, los que han posibilitado mejorar la accesibilidad para las personas que presentan algún tipo de discapacidad.

La “accesibilidad al medio físico” es un derecho a ejercer por todas las personas en igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades. Un lugar, edificio, ciudad es accesible cuando constituye un medio al cual, desde el punto de vista físico, cultural y social puede ser accedido por todas las personas sin distinción alguna (Fruscio, 2011).

Para entender el concepto de accesibilidad, es necesario tener en consideración la dimensión social y técnica, dado que la accesibilidad deber ser tomada en cuenta por los planificadores y encargados del desarrollo urbano en las distintas ciudades, a efectos de que las diferentes obras a realizar sean planificadas desde el esbozo de la infraestructura para que luego, al edificarse cumplan con las normas de accesibilidad, no sólo para personas discapacitadas sino para todas las personas en general, cumpliendo así su cometido que es facilitar el desplazamiento, acceso, contribuir a evitar accidentes, por citar un ejemplo, las barandas que se colocan en las rampas de acceso o en escaleras, no sólo son empleadas por personas con discapacidad, sino por todas las personas que desean utilizarlas.

Una ciudad o instalación que se considere accesible no podría, por ejemplo, presentar barreras que impidieran que personas usuarias de sillas de ruedas accedan a medios de transporte, o personas que emplean el lenguaje de señas, no encontrar personas que las orienten en los diversos ámbitos urbanos, porque de acuerdo a la legislación, se trataría de casos de discriminación e incumplimiento de las normas de accesibilidad.

Desde el punto de vista de la discapacidad y la atención a las personas que la padecen, la accesibilidad significa que los diferentes lugares a los que concurren deben estar acondicionados a efectos de que las personas pueden ingresar y circular en dichos lugares in ningún tipo de obstáculos, es decir, que las instalaciones, equipos y medios de comunicación deben haber sido planificados, diseñados y ejecutados para permitir su uso, con o sin adaptación, por las personas con movilidad restringida temporal o permanente, así como para aquellas que presentan discapacidades sensoriales o cognitivas. Entonces,

la accesibilidad está basada sobre el desarrollo y la adopción de normas y su eficacia depende igualmente del momento de implementación, es por ello, que el cumplimiento de las normas de accesibilidad debe tenerse en cuenta desde la planificación de una infraestructura (Fruscio, 2011).

La accesibilidad puede ser mejorada mediante el uso de una serie de ayudas que permiten superar las barreras u obstáculos con lo cual se logra que las personas con discapacidad puedan realizar las mismas acciones que realizan las personas sin discapacidad. Estas facilidades son llamadas ayudas técnicas, entre las que se tienen: el alfabeto Braille, la lengua de las señas, las sillas de ruedas, las señales auditivas de los semáforos, etc.

El 20 de Diciembre de 1993 en la reunión de las Naciones Unidas, se aprobaron las "Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad", la cual tiene como objetivo "garantizar que niñas y niños, mujeres y hombres con discapacidad, en su calidad de miembros de sus respectivas sociedades, puedan tener los mismos derechos y obligaciones que los demás", cuyos acuerdos fueron plasmados en la "Carta Internacional de Derechos Humanos" (<http://www.un.org.spanish.disabilities>, 2010).

El artículo 5, "Posibilidades de acceso", de estas normas declara que "los Estados deben reconocer la importancia global de las posibilidades de acceso dentro del proceso de lograr la igualdad de oportunidades en todas las esferas de la sociedad. Para las personas con discapacidades de cualquier índole, los Estados deben: (a) establecer programas de acción para que el entorno físico sea accesible y (b) adoptar medidas para garantizar el acceso a la información y la comunicación" (<http://www.un.org.spanish.disabilities>, 2010).

En la participación y convivencia social, se hace necesario contar con la accesibilidad, así como velar por el cumplimiento de las normas y disposiciones que garantizan las mismas, porque estas garantizan que todas las personas sin distinción sientan que forman parte de la sociedad y que incluso a pesar de presentar algún tipo de discapacidad, llámese motriz, sensorial o mental, puede participar de forma activa de todas las actividades que engloben a la misma, porque lo contrario significa discriminación.

Es necesario considerar que todas las personas que presentan algún tipo de restricción a sus capacidades, no deben tener ningún tipo de dificultad, ni tampoco verse impedidas de

relacionarse de manera activa y participativa con las demás personas de su entorno y con la sociedad en su conjunto, esta igualdad o falta de restricción debe aplicarse en todos los ámbitos que incluyen el acceso igualitario al mercado laboral, la capacidad y libertad para desplazarse de manera libre y segura en la ciudad en la que vive. En otras palabras, no debe existir ningún tipo de barrera o restricción para que pueda vivir de manera digna y con una calidad de vida satisfactoria.

b. Símbolos empleados para la accesibilidad

b.1. El Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)

Es también conocido como Símbolo Internacional de la silla de ruedas, consiste en un cuadro azul con la imagen estilizada de una persona en silla de ruedas en color blanco. Los derechos de autor del logo (ISO 7001), pertenecen a la Comisión Internacional sobre Tecnología y Accesibilidad (ICTA), un comité de Rehabilitation International. Fue diseñado por Susanne Koefoed en 1968. El símbolo se exhibe a menudo en edificios con accesos adaptados especialmente para usuarios de sillas de ruedas, pero también para otros problemas de movilidad. Este símbolo denota la eliminación de barreras ambientales, y ayudas o mejoras para ancianos, padres con cochecitos para bebés, y viajeros. Es un diseño universal orientado a evitar la necesidad de varios símbolos en productos e instalaciones accesibles a casi todos los usuarios.

Fig. 1. Símbolo Internacional de Accesibilidad



Fuente: Koefoed, S. Comisión Internacional sobre Tecnología y Accesibilidad.

Las aplicaciones específicas del SIA incluyen (Fruscio, 2011):

- Reservar espacios de estacionamiento reservados para vehículos usados por minusválidos.
- Marcar e identificar vehículos usados por personas con discapacidad, a menudo con permiso de utilizar un espacio.
- Señalar servicios públicos con instalaciones diseñadas para usuarios de silla de ruedas.
- Indicar un botón para activar una puerta automática.
- Indicar una estación o vehículo de tránsito accesible.
- Indicar una ruta de tránsito accesible para vehículos de minusválidos.

b.2. Símbolo internacional para personas con deficiencia visual o ciegos

Este símbolo está representado por una persona caminando con bastón, que es la imagen que más se nos viene a la mente al hablar de un ciego o persona invidente.

Fig. 2. Símbolo internacional para personas con deficiencia visual o ciegos.



Fuente: Koefoed, S. Comisión Internacional sobre Tecnología y Accesibilidad

b.3. Símbolo internacional para las personas con sordera o deficiencia auditiva

Este símbolo está representado por un pabellón auricular tachado, lo que indica que la persona no es capaz de oír.

Fig. 3. Símbolo internacional para personas con deficiencia auditiva.



Fuente: Koefoed, S. Comisión Internacional sobre Tecnología y Accesibilidad

b.4. Símbolo de la persona con compromiso cognitivo o intelectual

Fig. 4. Símbolo de la persona con compromiso cognitivo o intelectual.



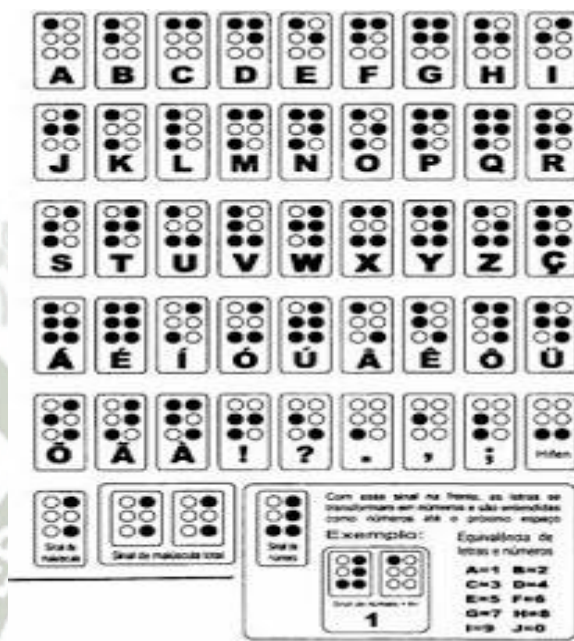
Fuente: Koefoed, S. Comisión Internacional sobre Tecnología y Accesibilidad

b.5. Alfabeto Braille

El Sistema Braille se basa en una matriz de seis puntos dispuestos en dos columnas paralelas de tres puntos cada una, los cuales, escritos en relieve y combinados entre sí, forman todas las letras del alfabeto, los signos de puntuación y los números, y que además son fáciles de abarcar al deslizar por los mismos las yemas de los dedos. También este sistema permite la notación musical, de manera que los músicos ciegos pueden leer las partituras en braille (<http://www.once.es/>, 2009).

Actualmente, el Braille se ha convertido en un sistema universal, permite escribir en cualquier idioma y permite representar signos de cualquier disciplina científica: matemáticas, física, química, entre otras (<http://www.once.es/>, 2009).

Fig. 5. Alfabeto Braille.

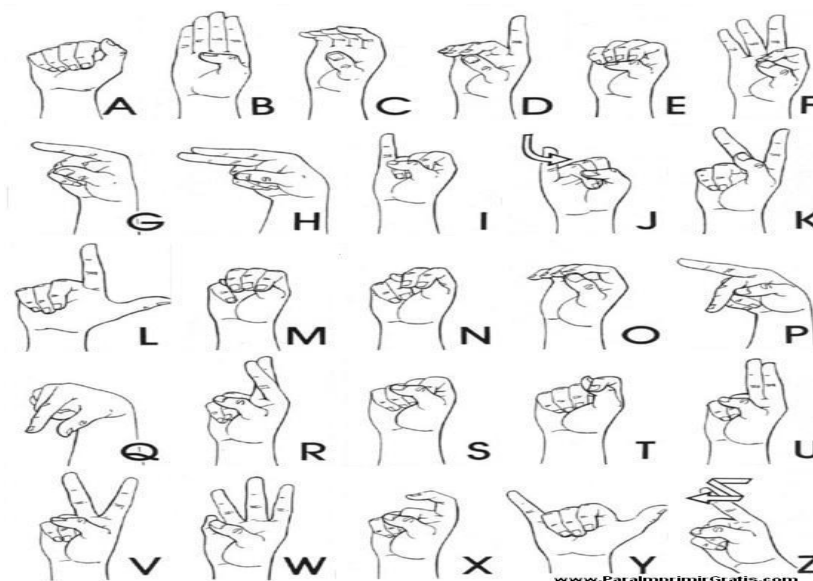


Fuente: Recuperado de <http://www.once.es>.

b.6. Lenguaje de señas

La Lengua o el Lenguaje de señas, es la lengua nativa de los sordos, forma parte del patrimonio lingüístico de dicha comunidad y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral. Está conformada por el lenguaje manual que se divide en el Ideograma y la Dactilología.

Fig. 6. Lenguaje de señas.



Recuperado de: <http://www.escuelaparasordos.com>

c. Niveles de accesibilidad

Se han establecido los siguientes niveles de accesibilidad (Fruscio, 2011):

c.1. Adaptado: considera como tal, a aquel establecimiento o instalación que se ajusta a las exigencias funcionales y de dimensiones que garantizan que puedan ser usados de manera autónoma y cómoda por personas con movilidad restringida o aquellos que presentan cualquier otro tipo de limitación.

c.2. Practicable: es aquel que no se ajusta estrictamente a todos los requerimientos antes señalados, pero que, sin embargo, es posible que personas con movilidad reducida o con cualquier otro tipo de limitación pueda usarlo.

c.3. Convertible; es aquel establecimiento o instalación que no se ajusta a todos los requerimientos antes señalados, y que, sin embargo, es posible de ser modificado de manera sencilla y con bajo costo de manera tal que no se afecta su configuración esencial.

4.2.2. BARRERAS

Las Barreras de accesibilidad están constituidas por cualquier tipo de impedimento, traba u obstáculo que limite o impida el acceso, la libertad de movimiento, la estancia, la circulación, y la comunicación sensorial de las personas con movilidad reducida o de aquellas que presentan cualquier tipo de limitación, llámese motriz, sensorial o en sus capacidades intelectuales (Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. ONU. Artículo 5.)

Según PROMPERU (2013), las barreras de accesibilidad incluyen dos grandes grupos: en primer lugar las barreras en el entorno físico que pueden ser propias de la naturaleza y las barreras físicas o artificiales, que son aquellas que han sido creadas por la sociedad, a través de su construcción en la edificación de la infraestructura urbana. Este último tipo de barreras, han sido creadas por el hombre, y a su vez pueden ser psicológicas, culturales, arquitectónicas, urbanísticas, de comunicación e información, etc. Las ayudas técnicas permiten eliminar algunas barreras físicas, pero las barreras psicológicas o sociales sólo pueden ser eliminadas mediante la educación y la cultura.

a. Principales barreras para personas con discapacidad motriz

Barreras: este tipo de barreras incluyen los desniveles, pavimentos inadecuados, pendientes excesivas, pasos estrechos, calzadas angostas o muy altas, dificultad de acercamiento (silla de ruedas), acceso inadecuado a medios de transporte.

Fig. 7. Ejemplo de barrera que muestra el impedimento para acceder a un lugar determinado en silla de ruedas, por la falta de rampas.



Fuente: Recuperado de: <https://www.cdc.gov>.

b. Barreras para personas con discapacidad manual: son aquellas que afectan el manejo de determinados elementos tanto para poder alcanzarlos como para poder asirlos (cajeros automáticos, teléfonos, manijas de puertas, etc.). Este tipo de barreras son muy frecuentes, por ejemplo, en las diferentes calles de una ciudad, prácticamente no se encuentra ningún teléfono público que esté ubicado al alcance de personas usuarias de sillas de ruedas, tal como lo muestra la siguiente figura.

Fig. 8. Barreras para personas con discapacidad motriz que dificultan su acceso a los servicios básicos.



Fuente: Recuperado de: <https://www.monografias.com>.

c. Barreras para personas con deficiencias sensoriales: este tipo de barreras incluyen por ejemplo, la falta de información en lenguaje Braille o lenguaje de señas en instituciones públicas, centros de diversión, hoteles. Así también existe una inadecuada disposición de equipamientos, mobiliario urbano, inadecuada situación de la información, caracteres reducidos o no acompañados de mensajes sonoros.

4.2.3. ELIMINACIÓN DE BARRERAS FÍSICAS

“El buen diseño capacita, el mal diseño discapacita” (Declaración de Estocolmo, 9 de Mayo del 2004). Las barreras impiden la accesibilidad al medio físico lo cual genera limitaciones de acceso a todas aquellas personas que tienen algún tipo de discapacidad, y

esto afecta su acceso a la educación, cultura, trabajo y la vida social, siendo causa por ello, de que se produzcan y fomenten las verdaderas situaciones de "minusvalía social".

Las barreras son múltiples y se encuentran inmersas en los diferentes escenarios en los que se desempeñan las personas desde el hogar, centros educativos, infraestructura urbana, entre otros. Por citar ejemplos tenemos, dificultades para subir a la cama por la altura inadecuada de la misma, ingresar al baño, abordar un vehículo, ir al banco, museo, hotel, restaurante, entre otros muchos lugares; estas barreras hacen que muchas personas con discapacidad, eviten salir, visitar o asistir algún evento, porque están cerrados para ellos o generan incomodidad (Fruscio, 2011).

Las barreras físicas son un problema para la sociedad, porque no causan afectación exclusiva de las personas con alguna discapacidad, puesto que también afectan a otros colectivos que, a pesar de no ser discapacitados, se ven afectados de manera muy directa por las barreras, en muchos casos por circunstancias de carácter temporal y no definitivo.

Es por ello la preocupación por lograr la mejora y desarrollo de la accesibilidad, la cual debe realizarse de manera progresiva, a través de adaptaciones permitidas a los legajos de edificación, urbanismo o medios de transporte, entre otros, dichas adaptaciones a la accesibilidad deben ir realizándose de manera progresiva.

Las limitaciones más frecuentes son las provenientes de:

- **Dificultades de maniobra:** limitan la capacidad de las personas de acceder a los espacios y de moverse en ellos.
- **Dificultades para salvar desniveles:** Las que se presentan cuando se ha de cambiar de nivel o superar un obstáculo aislado dentro de un itinerario.
- **Dificultades de alcance:** son derivadas de una limitación de llegar a los objetos, por ejemplo la dificultad para acceder a un teléfono público para una persona que usa silla de ruedas.
- **Dificultades de control:** se presentan como consecuencia de la pérdida de capacidad para realizar movimientos precisos con los miembros afectados por deficiencias.

- **Dificultades de percepción:** se presentan como consecuencia de deficiencias visuales y auditivas, por ejemplo, se tiene la falta de semáforos sonoros, o la falta de explicaciones en lenguaje de señas en oficinas públicas.

Las barreras físicas o barreras artificiales, son creadas por el hombre y se producen cuando las dimensiones y diseño dificultan la libertad e independencia de las personas con o sin discapacidad. Entre ellas se encuentran:

Barreras Arquitectónicas: están situadas en el acceso o interior en edificios públicos y privados, ya sean destinados a educación, trabajo, esparcimiento o vivienda, incluyen (Fruscio, 2011):

- Accesos, desniveles, escaleras, o con rampa de pendiente excesiva.
- Puertas de acceso de paso útil inferior a 70 cm., o de tipo giratorio.
- Pasillos estrechos.
- Espacio insuficiente para maniobrar en línea recta, giro y rotación.
- Desniveles interiores con escaleras sin pasamanos adecuados, rampas inadecuadas, inexistencia de ascensor.
- Excesiva altura en ventanillas, mostradores, etc. que produzca problemas de alcance visual y manual para personas con movilidad reducida en silla de ruedas.
- Interruptores, y picaportes de diseño no ergonómico o a excesiva altura.
- Pavimento irregular, deslizante o alfombras sueltas.
- Baños no adaptados o inaccesibles para personas con movilidad reducida en silla de ruedas.

Barreras Arquitectónicas Urbanísticas: este tipo de barreras, están situadas en vías urbanas y espacios libres de uso común. Entre las barreras urbanísticas más frecuentes cabe destacar (Fruscio, 2011):

- Calles estrechas.
- Veredas inexistentes o estrechas.
- Convivencia forzosa de automóviles y peatones en la calzada.
- Calles con excesiva pendiente
- Calles con escaleras, rampas escalonadas o escalones aislados.

- Pavimentación irregular, deslizante o en mal estado.
- Bordillos altos.
- Inexistencia de pasos de peatones, pasos sin señalizar, mal señalizados, elevados o subterráneos con escaleras.
- Semáforos inexistentes o mal situados.
- Vegetación defectuosamente ubicada o mantenida (árboles sin protección, ramas excesivamente bajas, jardineras o maceteros mal colocados, áreas ajardinadas a menor nivel que la vereda, sin protección, etc.)
- Toldos de locales comerciales desplegados a altura excesivamente baja.
- Papeleras, buzones, bancos, fuentes y otros elementos del mobiliario urbano mal ubicados (en medio de la vereda o en espacios estrechos, etc.) o con diseño inadecuado.
- Kioscos, terrazas de bares o similares, ocupando parte de la vereda, sin respetar las zonas de paso o estrechándolas excesivamente.
- Inexistencia de baños públicos o no accesibles para personas con movilidad reducida.
- Adornos o exhibidores de publicidad de comercios en la vereda, obstaculizando el paso.
- Obras sin señalizar o mal señalizadas, materiales de obra y/o escombros sin vallar o señalizar.
- Carros y motos estacionados en las veredas, esquinas o pasos de peatones.

Barreras en el transporte: en general en todas las formas de transporte se presentan una serie de barreras que incluyen (Fruscio, 2011)

- Falta del mecanismo de plataforma de acceso a los buses.
- Falta de espacio en el interior para facilitar el acceso y desplazamiento de sillas de ruedas.
- Falta de información en las paradas sobre horario y líneas de autobuses dotados adecuadamente.
- Falta de sistemas accesibles de megafonía y rotulación luminosa que informe con antelación de cada parada.

- Falta de vehículos especiales y taxis adaptados que completarán las necesidades de desplazamiento.
- Falta de estacionamientos exclusivos para personas discapacitadas o uso inadecuado de los mismos.

Barreras en la Comunicación: en los diferentes medios de información, ya sean estos televisivos, telefónicos y de señalización o en la interacción lingüística entre personas se presentan una serie de barreras. Las principales barreras son las siguientes:

- Impedimentos para que las personas ciegas puedan tener acceso a información que únicamente está en formato gráfico.
- Inconvenientes para los sordos que tiene que cambiar estos sistemas por alarmas en pantalla.
- Dificultad para fijar la vista en personas con problemas oftalmológicos.
- Personas con discapacidad mental que deben combinar el acceso a la red con información y el trabajo a desarrollar en la misma.

Sin embargo, este tipo de barreras puede ser fácilmente solucionado con la adopción de las siguientes medidas:

- Lectores de pantalla: son sistemas que incluyen un sintetizador de voz que leen la pantalla.
- Memorizador visual: Solución para trastornos de memoria y/o cognitivos.
- Accessdos: es un programa que adapta el teclado a necesidades específicas, anula o retarda el sistema de pulsación, cambia señales de auditivas a sonoras, emula al ratón, etc.
- Voice Type Sistema de Dictado: Sistema que reconoce la voz y escribe al dictado.
- Visualizador fonético: Para personas con problemas de audición y habla, analiza parámetros de voz con el soporte visual-gráfico de la pantalla.
- Keyguard: Aísla y separa cada tecla para fácil manejo con discapacidades motoras en extremidades superiores.

- Tifwowin: Sistema que permite acceder al programa Windows y que hace posible el acceso a numerosas aplicaciones, incluida la navegación en Internet a través de Netscape.
- Jaws: Es un producto que hace posible el acceso a entornos gráficos a personas invidentes, se puede utilizar con sintetizador de voz o línea de braille.

4.2.4. TURISMO ACCESIBLE

a. Concepto de turismo

A lo largo del tiempo se han propuesto muchas definiciones del término turismo, aunque éstas suelen incidir en una serie de aspectos tales como la idea de desplazamiento o el motivo de la estancia. No obstante, cabe destacar que el sector turístico es muy complejo puesto que, por un lado, la delimitación del área que comprende es confusa debido a que las actividades o los subsectores que forman parte del mismo son heterogéneos y, por otro, existen múltiples y complejas interrelaciones entre los mismos elementos que lo constituyen (Organización Mundial de Turismo, 2008).

La Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (1994) aprueba en el año 1993 el informe de la Organización Mundial del Turismo de Recomendaciones sobre estadísticas del turismo. La definición otorgada al término turismo es la siguiente:

El turismo comprende "las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos."

La Organización Mundial del Turismo (2008) diferencia el turismo internacional en términos como visitante, turista y excursionista, con el fin de aclarar estos conceptos, por lo que las definiciones que aporta son las siguientes:

Un visitante es "una persona que visita por no más de un año un país diferente de aquél en el cual tiene de ordinario su residencia y cuyo motivo principal para la visita es distinto del de ejercer una ocupación remunerada en el mismo país que visita." (Organización Mundial de Turismo, 2008).

En la definición anterior del concepto de visitante se están contemplando las siguientes dos categorías distintas, turistas y excursionistas: "Turistas, visitantes como se definen anteriormente, que permanecen al menos 24 horas pero no más de un año en el país que visitan y cuyos motivos de viaje pueden clasificarse del modo siguiente (Organización Mundial de Turismo, 2008):

- a) placer, distracción, vacaciones, deporte;
- b) negocios, visita a amigos o parientes, misiones, reuniones, conferencias, salud, estudios, religión.

La Organización Mundial de Turismo (2008), considera "Excursionistas, visitantes, como se definen anteriormente, que permanecen menos de 24 horas en el país que visitan (incluidos los pasajeros en crucero)."

b. Turismo Accesible

Según la Organización Mundial del Turismo (2008), el turismo accesible es "aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos". Es decir, posibilita que las personas con discapacidad permanente o temporal, cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en ámbitos físicos, en la prestación de servicios y en los sistemas de comunicación.

b.1. Turismo accesible para todos

Según la Organización Mundial de Turismo (2014), "es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal."

b.2. Conceptos relacionados al turismo accesible

Ajustes razonables

Por ajustes razonables, se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Organización Mundial de Turismo, 2014).

Diseño universal

El Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2010), señala que por “diseño universal” se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. El diseño universal promueve un cambio hacia el diseño centrado en el usuario, siguiendo un enfoque holístico y con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, independientemente de los cambios que puedan experimentar en el curso de sus vidas. En consecuencia, el diseño universal es un concepto que va más allá de las cuestiones de la mera accesibilidad de edificios para personas con discapacidad y debería convertirse en una parte integral de las políticas y la planificación en todos los aspectos de la sociedad.

b.3. Adecuaciones para el turismo accesible

Se han elaborado una serie de recomendaciones que indican las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas informáticos y la tecnología de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales y costeras. La accesibilidad debería estar presente en toda la cadena turística, las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades deberían estar bien planificadas y probadas. Entre los elementos de la cadena del turismo figuran (Organización Mundial de Turismo, 2014):

Gestión del destino turístico

Las entidades de gestión de los destinos turísticos, así como las administraciones, deberían llevar a cabo una estrategia de turismo accesible en la que se exponga un conjunto de principios y un razonamiento de por qué es necesaria la accesibilidad en el turismo, de manera que se puedan evaluar los servicios e identificar los cambios que pueda ser necesario realizar. El concepto de destino turístico accesible aplicado a una localidad, región o comarca está ligado a la disponibilidad de instalaciones, infraestructuras y transportes accesibles que den lugar a un entorno variado, estimulante y de fácil acceso. Se tratará de evitar promocionar como accesibles los puntos de atracción turística o alojamientos que se encuentren dentro de un área inaccesible, sin oportunidades de transporte o conexión con otros lugares turísticos (Organización Mundial de Turismo, 2014).

Información y publicidad turística

La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión. En la medida de lo posible, la información destinada a los turistas con discapacidad debería incluirse en la información turística general. El material promocional debería indicar, si es posible, la manera de contactar con el establecimiento a través de medios accesibles (teléfonos de texto, fax o correo electrónico), y si la información está disponible en formatos alternativos (Organización Mundial de Turismo, 2014).

Las zonas receptoras de turistas (los destinos turísticos) deberían poner a su disposición una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad. La enumeración de estos servicios debería comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros guías y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada.

Los sistemas de reserva deberían disponer de datos inequívocos del nivel de accesibilidad de las instalaciones y servicios anunciados para turistas con discapacidad, a fin de informar correctamente y facilitar los adecuados procedimientos de reserva. Los sistemas

de reserva deberían ser accesibles para que cualquier turista pueda interactuar con ellos de forma independiente.

Las entidades encargadas de recibir y atender las quejas de los consumidores deberían registrar y solucionar, por un procedimiento adecuado, todas las quejas relativas a las deficiencias en la provisión de servicios e instalaciones cuya accesibilidad se haya presentado o anunciado.

Entornos urbanísticos y arquitectónicos

Zonas de estacionamiento: se debería disponer de zonas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de las personas con movilidad reducida, situadas lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos. Estas zonas de estacionamiento deberían estar vigiladas para evitar su uso por personas no discapacitadas. Se debería disponer de puntos especiales de bajada y recogida de viajeros lo más cerca posible de los puntos de acceso a los edificios o lugares turísticos para facilitar la llegada y salida de los pasajeros con discapacidad.

Estos puntos deberían estar vigilados para evitar que los bloqueen otros vehículos y objetos. Los espacios de estacionamiento individuales deberían ser lo suficientemente amplios como para que los pasajeros con discapacidad puedan manejarse con comodidad entre los automóviles y las sillas de ruedas, y estar situados de manera que las personas que utilizan sillas de ruedas, muletas o prótesis no se vean obligadas a rodear los automóviles. Siempre que haya un acceso viario al edificio o lugar, debería ser seguro para todos los peatones (Organización Mundial de Turismo, 2014).

Comunicación: se debería aceptar y facilitar la utilización de la lengua de signos, el braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad. Los teléfonos y otros sistemas de comunicación públicos (Internet, fax) estarán diseñados y dispuestos para el uso del público, de forma que puedan ser utilizados por todos, independientemente de su estatura, de sus problemas de movilidad o de sus problemas sensoriales. Para ello se tendrá en cuenta la altura, el

espacio de aproximación, la amplificación del sonido, los formatos en los que se facilita la información, etc (Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2010).

Desplazamiento vertical

Ascensores: las estructuras de varias plantas deberían disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios como para que pueda entrar y moverse con facilidad un usuario de silla de ruedas. Deberían estar especialmente diseñados y equipados para su fácil utilización por dichas personas, así como por las personas ciegas (es decir, ubicación de los botones de control, señalización en braille, información tanto escrita como sonora). Deberían instalarse sistemas de emergencia accesibles para personas con deficiencias auditivas.

Escaleras y rampas: siempre que sea posible, el espacio construido deberá estar situado a un mismo nivel o equipado con rampas donde exista un cambio de planta. Cuando sea necesario, deberán preverse rampas de acceso, ascensores o plataformas elevadoras.

Servicios higiénicos públicos: en el mismo emplazamiento donde se encuentran los aseos deberían habilitarse cabinas de inodoro y lavabos accesibles. En estas cabinas han de tenerse en cuenta tanto los aspectos dimensionales, como las ayudas técnicas necesarias para realizar las transferencias entre la silla de ruedas y el inodoro. También se debería cuidar el espacio libre de aproximación tanto al inodoro como al lavabo, así como la grifería y los mecanismos de accionamiento. Se debería prever un sistema que permita a las personas que se encuentran en el interior de las cabinas de los aseos encontrar y utilizar las señales de emergencia lumínicas y los interruptores (Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2010).

Precios: siempre que sea posible, los proveedores de servicios turísticos deberán ofrecer infraestructuras y servicios adecuados a los visitantes con discapacidad. Los costos de implementación de medidas de accesibilidad se incluirán en las partidas presupuestarias de mantenimiento o realización de obras de mejora generales. Los costos adicionales necesarios para ofrecer servicios e instalaciones accesibles no significarán un incremento de las tarifas para los clientes con discapacidad.

Medios de transporte

Medios de transporte: los vehículos de transporte de pasajeros, incluidos los vehículos privados de alquiler, autobuses y autocares, taxis, tranvías, funiculares (teleféricos), trenes, transbordadores y barcos de crucero deberían diseñarse de modo que permitan el transporte seguro, cómodo y equitativo de las personas con discapacidad o movilidad reducida. La información proporcionada a los pasajeros antes o durante el viaje debería tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, y debería estar disponible en formatos visuales y sonoros. La información para los pasajeros y los procedimientos de evacuación de emergencia debería proporcionarse en otros formatos, como la lengua de signos y la escritura.

Estaciones, terminales de pasajeros e instalaciones afines:

- Los pasajeros con discapacidad deberían tener fácil acceso a todos los servicios de transporte hacia y desde todas las terminales, estaciones u otras instalaciones afines a los mismos.
- Siempre que sea posible, las terminales deberán estar situadas a un mismo nivel o equipadas con rampas donde exista un cambio de planta.
- Cuando sea necesario, deberán preverse rampas de acceso, ascensores o plataformas elevadoras.
- Toda la información que se facilite debería tener en cuenta las necesidades de las personas con deficiencias sensoriales. Por ello, toda la información estará en formato visual y sonoro. Tanto una como otra se pondrán a disposición del público de forma que sean captadas en las mejores condiciones posibles, tanto de ruido ambiente como de iluminación y contraste entre figura y fondo.
- La información debería estar disponible en canales alternativos de comunicación (webs o aplicaciones para dispositivos móviles).
- Los pasos para peatones deberían estar provistos de semáforos con señales sonoras y visuales para que las personas con deficiencias visuales o auditivas puedan cruzar con seguridad.
- El acceso a los medios de transporte debería ser lo más sencillo posible y se debería disponer de asistencia cuando fuera requerida.

- Las personas en silla de ruedas que tengan que trasladarse a sillas especiales de embarque (por ejemplo, para embarcar en la cabina del avión) deberían poder hacerlo lo más cerca posible del medio de transporte, y las sillas de ruedas deberían ser manipuladas, almacenadas y trasladadas de modo que se puedan devolver intactas de manera inmediata a la llegada al destino o punto de tránsito.

Alojamiento, establecimientos de servicios de comida e instalaciones para congresos y afines

Instalaciones de alojamiento: los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda. Cuando sea posible, las habitaciones adaptadas deberían estar situadas de modo que se faciliten las medidas de evacuación y los recorridos hacia las salidas de emergencia. Estas habitaciones deberían diseñarse para que todos los usuarios se puedan desplazar por ellas, encontrar las instalaciones y los servicios y comunicarse de manera cómoda e independiente. Esta recomendación se extiende tanto al cuarto de baño como a la terraza o espacio exterior adyacente si lo hay.

En este sentido, habrán de tenerse en cuenta las necesidades espaciales y de ayudas técnicas para poder realizar cualquier maniobra de forma cómoda y segura. Todos los dispositivos y accionadores deberían tener en cuenta los principios del diseño universal. Las habitaciones e infraestructuras de los establecimientos de alojamiento deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos y sistemas de comunicación entre la recepción y la habitación adaptados a estas personas.

Dichos establecimientos deberían estar pensados para acoger a los perros guía y proporcionar los elementos esenciales para facilitar su estancia. Las recomendaciones que anteceden se deberían aplicar igualmente a las instalaciones de camping, en especial en lo que respecta a cuartos de baño y aseos, así como a sistemas de alarma (Organización Mundial de Turismo, 2014).

Establecimientos donde se sirven comidas: un número adecuado de restaurantes, cafeterías, cafés y bares de la zona debería disponer de instalaciones accesibles en las que se tenga en cuenta la facilidad de acceso exterior y la existencia de mobiliario diseñado

para poder ser utilizado por usuarios de sillas de ruedas, barras a diferentes alturas, menús con caracteres de fácil lectura, en formato braille o en formatos alternativos (web o aplicaciones para terminales portátiles), aseos accesibles, etc. Los menús deberían incluir opciones adicionales para personas con diferentes tipos de intolerancias alimentarias (por ejemplo: diabéticos, celíacos, etc.). Estos establecimientos deberían estar adecuadamente señalizados para facilitar su localización (Organización Mundial de Turismo, 2014).

Instalaciones de congresos o afines: además de las características mencionadas para los edificios utilizados por los turistas (entradas, aseos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de congresos deberían estar equipadas con asientos especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales o instalaciones con bucles magnéticos para personas con deficiencias auditivas. Se intentará que la información audiovisual se complemente con audiodescripción y subtítulo o lengua de signos, según se requiera (Organización Mundial de Turismo, 2014).

Actividades culturales (museos, teatros, cines y otros): las entidades responsables de realizar y fomentar las actividades culturales de una región, destino o establecimiento deberían adoptar todas las medidas pertinentes para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a material y actividades culturales en formatos accesibles y puedan participar, desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, no solo en su propio beneficio, sino también para el enriquecimiento de la sociedad.

- **Museos y otros edificios de interés turístico:** los propietarios o directores de museos u otros edificios de interés histórico, cultural o religioso abiertos a los visitantes deberían resolver los problemas de acceso horizontal o vertical mediante rampas o ascensores, según proceda. La información que se facilite debería tener en cuenta las necesidades de visitantes sordos o ciegos. Por ello, toda la información debería facilitarse tanto en formato escrito como sonoro. El personal que atiende a los visitantes debería obtener la formación necesaria para recibir y atender a los visitantes con discapacidad. También tendrá la formación necesaria para poder comunicarse con personas sordas. Cuando proceda, por ejemplo en lugares más amplios, debería existir un servicio de préstamo de sillas de ruedas u otros dispositivos para visitantes con movilidad reducida (Organización Mundial de Turismo, 2014).

- **Teatros y cines:** además de las características mencionadas para los edificios utilizados por los turistas (servicio de venta de entradas, ya sea a través del personal o con sistemas automáticos, aseos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de teatros y cines deberían estar equipadas con asientos especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales o instalaciones con bucles magnéticos para personas con deficiencias auditivas. Se intentará que la información audiovisual se complemente con audiodescripción y subtítulo o lengua de signos, según se requiera.

- **Otras actividades y eventos turísticos:** la Organización Mundial de Turismo (2014), señala que las entidades encargadas de actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás. Se deberá velar por que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas, en particular para las actividades señaladas a continuación:
 - **Excursiones a los alrededores:** los autocares de excursiones deberían estar preparados para acomodar a los turistas con discapacidades físicas y facilitar tanto información sonora como visual, así como otros tipos de ayuda para ciegos y sordos. Siempre que sea posible, las empresas organizadoras de excursiones deberán contratar intérpretes de lengua de signos para los turistas sordos o colocar material descriptivo impreso en todos los lugares visitados.

 - **Deportes:** se debería alentar y promover el acceso de las personas con discapacidad a las instalaciones deportivas (estadios, pistas, etc.), así como su participación, en la mayor medida posible, en las actividades deportivas generales a todos los niveles. Las instalaciones deportivas deberían estar equipadas para acomodar a los turistas con discapacidades físicas y facilitar la información de forma tanto sonora como visual, así como otros servicios de comunicación para personas ciegas y sordas.

 - **Zonas verdes y entornos naturales:** deberían existir itinerarios accesibles que recorran el recinto, conectando las áreas de interés, los aseos y el resto de servicios e instalaciones. Se debería disponer de fuentes y bancos adaptados en los

recorridos largos, con accesos adecuados para que puedan aproximarse los usuarios de sillas de ruedas y ayudas para la movilidad. Los sumideros y alcorques deberían estar enrasados con el pavimento que los rodea, y firmemente fijados al suelo.

- **Playas:** las playas deberían incluir itinerarios accesibles que permitan el acceso a los puntos de información, a los espacios, instalaciones o servicios. Las playas deberían disponer de acceso mediante pasarelas y rampas, zonas acotadas de sol y sombra, vestuarios y servicios adaptados y sillas y muletas anfibia para bañarse en el mar, con la asistencia de un equipo de profesionales. En caso de existir paseos marítimos, estos deberían incluir itinerarios accesibles.

c. Recursos humanos en turismo accesible

El personal de los lugares turísticos desempeña un papel importante en la reducción de las posibles deficiencias de acceso o la solución de las dificultades imprevistas, y su formación en la conciencia de la discapacidad y la atención al cliente puede minimizar las barreras que encuentran las personas con discapacidad (Vignuda, 2001).

El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad. En virtud de la Convención de las Naciones Unidas (2006), sobre los derechos de las personas con discapacidad, el personal debería recibir una formación adecuada respecto a los derechos de las personas con discapacidad, a fin de prestar mejor asistencia y los servicios garantizados por esos derechos, supervisar y prestar los servicios necesarios y explicar el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes con discapacidad.

Entre el personal debería haber empleados que conozcan los medios de comunicarse con discapacitados sensoriales. El personal debería estar formado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecer información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no accesibles. El personal debería proporcionar información accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas las

nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia, servicios e instalaciones de apoyo de que disponga el establecimiento.

Se deberían ofrecer formas de asistencia humana y animal, así como información concreta y adecuada sobre los servicios disponibles en el hotel y los servicios externos, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de signos, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público. Los funcionarios encargados de la seguridad o sus homólogos en los establecimientos y vehículos turísticos que alojan y transportan, respectivamente, a las personas con discapacidad, deberían disponer, en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimentos ocupados por esas personas como previsión en caso de emergencia. El personal debería estar formado para evacuar a las personas con discapacidad en caso de emergencia. Los simulacros de emergencia deberían realizarse de manera rutinaria de acuerdo a las leyes y normativa vigente (Organización de Naciones Unidas, 2006).

4.2.5. LA DISCAPACIDAD

a. Antecedentes históricos

La discapacidad es un problema que ha afectado a la humanidad desde tiempos inmemoriales, desde la Prehistoria en la Sierra de Atapuerca – España, existe un lugar denominado la Sima de los Huesos, en el que se han encontrado restos óseos de 30 personas con una antigüedad de 400 000 años que presentaban crecimientos anormales de los huesos, que definitivamente generaban discapacidad, así como también alteraciones en el conducto auditivo que definitivamente mostraban que esa persona presentaba discapacidad auditiva (Fruscio, 2011).

La historia también hace referencia al hombre neandertal con discapacidad más celebre que haya sido descubierto, en el año 1908 en La Chapelle-aux-Saints, en el sur de Francia, el cual tiene una antigüedad de 35.000 a 45.000 años, es un homo sapiens de entre 50 y 55 años conocido como “Anciano”, al que el paleontólogo francés Marcellin Boule, lo consideraba como “la bestia, porque se pudo determinar que este había caminado con las rodillas flexionadas y arrastrando los pies, con la cabeza inclinada hacia delante sostenida por un cuello rechoncho y con su dedo pulgar extendido a un lado como los chimpancés”.

Luego en base a los estudios realizados se dilucido que El Anciano debía haber superado la edad de 30 años, lo cual era inusual en aquellos tiempos, tenía artritis, que le había afectado el cráneo, mandíbula, columna vertebral, cadera y pies, así como una fractura de costilla y pérdida generalizada de dientes, acompañado todo ello de abscesos que le generaban discapacidad, además carecía de dentadura por lo que se concluye que tuvo que ser cuidado desde muy pequeño por el grupo de neandertales que lo alimentaban y cuidaban, floreciendo así los rasgos de la virtud de humanidad, que caracterizan a la especie humana hasta la actualidad y que demostraban que en aquellas épocas no sólo sobrevivían los más fuertes (Fruscio, 2011).

Muchos siglos después, en la antigua Esparta (Grecia) en el siglo VII a. C. los infantes que nacía con alguna discapacidad que les impidiera servir como soldados, eran arrojados a una caverna del Monte Taigeto. Incluso Aristóteles escribió “sobre el abandono y la crianza de los hijos, dando una ley que prohibía la crianza de algún hijo que hubiera nacido o adquirido alguna discapacidad, más tarde Pericles formulo unas reformas por las cuales las personas enfermas o desvalidas eran atendidas en hospitales y casas para convalecientes (Fruscio, 2011).

Los romanos practicaban el infanticidio, con la ley de las Doce Tablas (541-540 a. C.), mediante la cual, se dejaba al padre la decisión sobre la vida de su hijo con discapacidad. Además los niños discapacitados eran vendidos como esclavos y para la mendicidad, llegando a mutilarlos para aumentar su valor como mendigos. En la antigua Persia y Mesopotamia la discapacidad era vista como un castigo de los dioses, en la América precolombina y en las tribus de esquimales las personas con discapacidad eran abandonadas en lugares lejanos donde prácticamente sin cuidados y alimentación solo esperaban la muerte. En China se creaban personas de talla baja que utilizaban para diversión y capricho de burgueses (Fruscio, 2011).

Fue en Egipto donde se empezaron a elaborar las primeras prótesis, y aquí las personas con discapacidad empezaron a ser vistas como seres humanos que debían tener presencia en la sociedad. Luego el cristianismo permitió que se brinde un mejor trato a estas personas, con sus mensajes de amor, misericordia y entrega. Más tarde, durante la Edad Media, existe un mayor grado de humanización para las personas con discapacidad, aunque todavía debían enfrentarse al rechazo de muchas personas y situaciones muy

duras, en la Edad Moderna, el Cristianismo obligaba a que en las familias se hicieran cargo de las personas con discapacidad, pero a pesar de ello, siempre eran víctimas de discriminación social (Fruscio, 2011).

En la Edad Moderna se crearon asilos, hospitales, orfanatorios y otras instituciones cuya misión era cuidar a las personas discapacitadas, pero en caso de los enfermos mentales, estos eran considerados como poseídos por el demonio, surgiendo así la inquisición. Muchas de estas personas eran tratadas como bufones de la corte o como atracciones para los circos. Debido a las diversas situaciones que eran frecuentes en esas épocas como las cruzadas, guerras, pestes, entre otros, se produjo un considerable incremento en el número de personas con discapacidad física. Durante los siglos XVI y XVII renombrados pintores como Botticelli, Rafael, Rembrandt, Brueghel, Velázquez, y escritores como Quevedo, Calderón de la Barca, Lope de Vega, Góngora incluida dentro de sus obras a personas que presentaban diversos tipos de limitaciones o malformaciones, aunque unos recibían un trato más humano que otros, la mayoría de los cuales se desempeñaban como bufones, disminuyendo así el rechazo de la sociedad hacia los discapacitados (Fruscio, 2011).

Durante la Edad Contemporánea, se continuaba abandonando a los niños con deformidades y además se les producía amputaciones para luego ser vendidos como mendigos y trabajos forzados. Es entonces donde surge lo que hoy se conoce como Trata de Personas, en el cual, muchas personas inescrupulosas obligan o explotan a personas ancianos, enfermos o discapacitados para trabajar en beneficio de sus explotadores.

El advenimiento del siglo XIX trajo consigo numerosos progresos que incluían los campos de la medicina, educación especial, calidad de los servicios en residencias, así como una mayor preocupación de los gobiernos hacia las personas con discapacidad. En 1859, la Teoría de Darwin generó un impacto negativo en lo avanzado hasta la fecha, dado que en esta teoría se consideraba a las personas con discapacidad, como seres genéticamente inferiores. Luego, empezaron a reconocerse los derechos de los discapacitados planteando medidas legislativas dirigidas a su protección. Tal es así que se crearon instituciones dirigidas al estudio y tratamiento de los problemas de las personas con discapacidad. En 1878, se reconoce en París el método Braille como sistema universal de enseñanza para las personas ciegas. En 1884, Bismarck, el llamado “canciller de

hierro” del imperio Alemán, aprobó la primera ley de protección a los accidentados de la industria que fue la base para la aprobación de futuras leyes para la compensación del accidentado laboral (Fruscio, 2011).

Es decir, que poco a poco se fue modificando la actitud que las diferentes sociedades presentaban hacia las personas con discapacidad, se abandonó la visión exclusiva de los mismos como un problema sanitario y de caridad, y se empezó a considerar a los discapacitados como personas que podían llevar una vida normal si recibían los cuidados y medios necesarios que les ayudará a superar sus limitaciones. A pesar de ello, siempre habían actos en contra de estas personas, por ejemplo Adolf Hitler, autorizó la eutanasia para las personas que padecían enfermedades incurables, a lo que denominó “matanzas de misericordia”, y a las personas discapacitadas o enfermos mentales, las dejaba morir de hambre recluyéndolas en instituciones, calculando, que en esta época se asesinaron a más de 70 000 personas discapacitadas, luego surgió el Programa Aktion en el año 1941 en el que se eliminaron a 20 000 personas más.

En 1948 se realizó la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, en la cual se destaca el interés hacia las personas con discapacidad. En 1955, en este mismo organismo, aprueba el Programa Internacional de Rehabilitación de Minusválidos Físicos, el cual contemplaba la necesidad de rehabilitación de estas personas con la participación conjunta de los Estados, la familia y la sociedad en su conjunto. En 1960 se realizaron los primeros Juegos Paralímpicos en Roma. En 1980, la Organización Mundial de la Salud (OMS) aprobó la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), hasta mayo del 2001, en el cual se aprobó una nueva Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) que sustituye al anterior. En 1973 en Estados Unidos se aprobó el “Rehabilitation Act” a través del cual se garantiza que las personas discapacitadas no pueden ser discriminados principalmente en su derecho al acceso a la educación superior (Fruscio. 2011).

b. Conceptos básicos

La Organización Mundial de la Salud (2009), ha establecido las siguientes definiciones que son fundamentales para el estudio y comprensión del tema, dichas definiciones son las siguientes:

b.1. Deficiencia: es la pérdida o la anormalidad de una estructura o de una función psicológica, fisiológica o anatómica, que puede ser temporal o permanente. Entre las deficiencias se incluye la existencia o aparición de una anomalía, defecto o pérdida producida por un miembro, órgano, tejido o cualquier otra estructura del cuerpo incluidos los sistemas de la función mental (Organización Mundial de la Salud, 2009).

b.2. Discapacidad: es la restricción o falta de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se consideran normales para un ser humano, debido a la existencia de una o más deficiencias. Incluye a las limitaciones funcionales o las restricciones para realizar una actividad que resultan de una deficiencia. Las discapacidades son trastornos que se definen en función de cómo afectan a la vida de una persona. Por citar ejemplos, se pueden referir a las discapacidades para ver, hablar u oír normalmente, para moverse o subir las escaleras, para agarrar o alcanzar un objeto, para bañarse o incluso comer (Organización Mundial de la Salud, 2009).

El Tratado Internacional “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad” (2009), define a la discapacidad como “una deficiencia física, mental o sensorial, sea temporal o permanente, limitando la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria.

La Norma Técnica de Edificación NTE A. 060 - Adecuación arquitectónica para personas con discapacidad y la norma técnica de edificación NTE U. 190 - Adecuación urbanística para personas con discapacidad, donde se establecen los conceptos y medidas que permitan el diseño para todos. Esta Norma citada por Huerta (2006), define a la persona con discapacidad como: “aquella que tiene una o más deficiencias evidenciada por la pérdida significativa de alguna de sus funciones físicas, mentales o sensoriales que implique la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales, limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad. Este concepto incluye a los adultos mayores”.

b.3. Minusvalía: es una situación por la cual, un individuo presenta una desventaja como consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, la cual le limita o impide el desempeño de sus funciones y/o roles normales de acuerdo a su edad, sexo, factores

sociales y culturales en los cuales se desenvuelve. La minusvalía coloca a las personas deficientes o discapacitadas, en una situación de desventaja en aspectos sociales y económicos muy distinta a la de otras personas, por tanto, la minusvalía se hace objetivable durante la interacción de la persona con discapacidad en diferentes entornos y culturas específicas. Las minusvalías son consideradas como tal, a aquellas que obligan a la persona a estar postrado en la cama o confinado en casa; no poder utilizar el transporte público; no poder desplazarse libremente, estar aislado socialmente, entre otras.

c. Situación Mundial de la Discapacidad

Según datos publicados por la Encuesta Mundial de Salud (2002 – 2004) y el estudio Carga Mundial de Morbilidad (2011), se estimó que para el año 2010 hubiera más de 1000 millones de personas que en todo el mundo presentan algún tipo de discapacidad, lo que representa a aproximadamente el 15% de la población mundial, mientras que la Organización Mundial de la Salud, señalaba que para el año 2000, la cifra aproximada era de 12% de personas discapacitadas en todo el mundo.

La Encuesta Mundial de Salud, del año 2013, reporta que aproximadamente 785 millones (15,6%) de personas mayores de 15 años viven con alguna discapacidad, mientras que, según el estudio Carga Mundial de Morbilidad (2010), esa cifra es mayor alcanzando a 975 millones (19,4%), además se estima que, de esas personas, 110 millones (2,2%) presentan discapacidades graves que les repercuten en sus actividades de la vida diaria. Asimismo, el estudio Carga Mundial de Morbilidad se calcula que son 190 millones (3,8%) las personas que tienen alguna discapacidad grave, la cual es ocasionada por situaciones como tetraplejía, depresión grave o ceguera.

El estudio Carga Mundial de Morbilidad (2010), acerca de la discapacidad infantil (0-14 años); refiere que el número de niños discapacitados es de 95 millones (5,1%), en todo el mundo, de los cuales 13 millones (0,7%) presentan discapacidad grave, estas cifras demuestran que el número de personas con discapacidad a nivel mundial, se ve influenciado por complejas relaciones entre los determinantes sociales de la salud y una serie de factores de coyuntura, personales y económicos que se observan en los diferentes grupos sociales.

Además, se señala que la discapacidad afecta de modo importante el desarrollo de las personas que la padecen debido a que mantiene una estrecha relación con la pobreza, esto es, porque la discapacidad expone a un mayor riesgo de las personas a ser pobres y al mismo tiempo la pobreza constituye un factor de riesgo para el desarrollo de alguna discapacidad o de agravamiento de una ya existente. Existen reportes de que las familias que presentan algún miembro con discapacidad, se encuentran en situación de desventaja económica y social, la cual resulta más evidente aun si se compara con una familia que no está afectada por la discapacidad. Por tanto, se asume que la discapacidad afecta de manera negativa el desarrollo y/o bienestar social y económico con importantes repercusiones negativas en la educación, el trabajo, el ingreso económico, así como también origina mayores los gastos relacionados a la atención médica que se otorga a la discapacidad (Collado, 2013).

En el caso de los niños que presentan alguna discapacidad, se ha observado que acuden al colegio de manera irregular, muchos de ellos no asisten o presentan deserción escolar, lo cual afecta su potencial capacidad de desarrollo humano, restándoles oportunidades de trabajo y formación profesional durante la juventud y adultez. De igual modo, Collado (2013), señala que las personas discapacitadas tienen mayor probabilidad de presentar subempleo o desempleo y tienen por lo general menos salario aun cuando consigan un empleo, es por ello, que la discapacidad se relaciona de manera directa con la pobreza, porque muchas veces las personas discapacitadas aun trabajando no cuentan con los recursos económicos necesarios para su tratamiento médico, rehabilitación, compra de prótesis y otros elementos que les permitan gozar de una mejor calidad de vida.

d. Persona con discapacidad

Según la Organización de Naciones Unidas (2006), las personas con discapacidad son aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo. Dentro de esta clasificación se clasifican también a las personas que tienen problemas a la hora de acceder a servicios y productos turísticos incluyendo a aquellas que tienen discapacidad temporal, personas temporalmente con muletas, personas de edad avanzada, personas que llevan equipaje, niños pequeños o personas de talla o estatura grande o pequeña.

La persona con discapacidad, es aquella cuyas barreras del entorno en el que se desenvuelve o las barreras actitudinales afectan su participación plena y efectiva en la sociedad, en condiciones similares a las de las demás personas, en las situaciones de la vida diaria y en actividades recreativas como pueden ser los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos (Organización de Naciones Unidas, 2006).

e. Causas de discapacidad

e.1. Causas sanitarias

Las causas sanitarias de discapacidad, incluyen a aquellas situaciones que afectan la salud e integridad física de las personas entre las que destacan tumores malignos y accidentes de tránsito, la mayoría de los países cuentan con casos significativos de discapacidad relacionados con enfermedades infecciosas y parasitarias, deficiencias nutricionales y problemas de salud relativos al desarrollo del feto y el parto (Ministerio de Salud, 2011).

e.2. Causas ambientales

Las causas ambientales de discapacidad incluyen problemas de contaminación ambiental y sus efectos en la salud, como por ejemplo el uso irracional de plaguicidas en los cultivos que aumentan los riesgos de deficiencias y discapacidades; la falta de prevención de la violencia y los accidentes laborales y de tránsito, y los conflictos armados en países que generan graves traumas psicológicos y emocionales, así como también las mutilaciones y trastornos psicológicos causados por la explosión de minas antipersonales que en muchos países se emplean en zonas de conflicto o para proteger sus fronteras (Ministerio de Salud, 2011).

f. Clasificación de la discapacidad

El Ministerio de Salud (2011), señala que la clasificación está organizada en dos niveles: grupo y subgrupo. El primer nivel de la clasificación está formado por cuatro grandes grupos de discapacidad y el grupo de las claves especiales, todos con claves numéricas de un dígito:

A. Grupo 1 Discapacidades sensoriales y de la comunicación.

- B. Grupo 2 Discapacidades motrices.
- C. Grupo 3 Discapacidades mentales.
- D. Grupo 4 Discapacidades múltiples y otras.
- E. Grupo 9 Claves especiales.

El segundo nivel de la clasificación corresponde a los subgrupos, cuya clave está compuesta de tres dígitos. Con el primero de izquierda a derecha se identifica el grupo al que pertenecen.

Ejemplo:

Grupo 1 Discapacidades sensoriales y de la comunicación.

Subgrupo 110 Discapacidades para ver.

Subgrupo 120 Discapacidades para oír.

Subgrupo 130 Discapacidades para hablar (mudez).

Subgrupo 131 Discapacidades de la comunicación y comprensión del lenguaje.

En total la clasificación comprende 18 subgrupos.

Cada subgrupo está conformado por un listado, en orden alfabético, de descripciones relativas a deficiencias y discapacidades; en él se incluyen tanto nombres técnicos como algunos sinónimos con los cuales la población reconoce la discapacidad. Así, para una misma deficiencia o discapacidad pueden aparecer varias descripciones. En algunos casos se coloca entre paréntesis su sinónimo (Ministerio de Salud, 2011).

Ejemplo:

Grupo 1 Discapacidades sensoriales y de la comunicación.

Subgrupo 110 Discapacidades para ver.

A cada subgrupo corresponde una sola clave numérica, excepto en el caso del subgrupo Discapacidades múltiples (del grupo 4), que comprende de la 401 a la 422. Estas 22 claves identifican, dentro de las discapacidades múltiples, a las combinaciones de discapacidad que no están consideradas en otros subgrupos, a los síndromes que se manifiestan con más de una discapacidad y aquellos casos que implican más de dos discapacidades, sin que sean precisas o que se presenten en forma diferente a los síndromes.

Ejemplo:

Grupo 4 Discapacidades múltiples y otras.

Subgrupo (401-422) Discapacidades múltiples

401 limitación para moverse o caminar y limitación para usar sus brazos y manos.

402 limitación para moverse o caminar y sordo(a) o usa un aparato para oír.

422 más de dos discapacidades.

Cada grupo incluye un subgrupo, con clave terminada en “99”. La cual sirve para clasificar descripciones que no son lo suficientemente claras y precisas y por lo tanto no permiten su ubicación en alguno de los otros subgrupos, o que su descripción se acompaña de términos que denotan ambigüedad o indefinición, pero que hacen referencia al tipo de discapacidad que contiene el grupo.

Ejemplo:

Grupo 1 Discapacidades sensoriales y de la comunicación.

Subgrupo 199 Insuficientemente especificadas del Grupo Discapacidades sensoriales y de la comunicación.

Grupo 2 Discapacidades motrices.

Subgrupo 299 Insuficientemente especificadas del Grupo Discapacidades motrices.

El grupo 9, Claves especiales, responde a la necesidad de contar con claves que permitan resolver los problemas de falta de precisión en las descripciones provenientes de campo: las que indican discapacidad pero no de qué tipo, las que no se consideran discapacidades, las que indican desconocimiento y las que no permiten saber si existe o no la discapacidad.

Ejemplo:

Grupo 9 Claves especiales.

Subgrupo 960 Tipo de discapacidad no especificada.

Subgrupo 970 Descripciones que no corresponden al concepto de discapacidad.

g. Tipos de discapacidad

Las discapacidades tienen su origen en una o varias deficiencias funcionales o estructurales de algún órgano corporal, por lo que se considera como deficiencia a cualquier anomalía de un órgano o de una función propia de ese órgano con resultado discapacitante. Según lo cual, la OMS a través de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), permite identificar numerosas clases de deficiencia asociadas a las distintas discapacidades. Para identificar las características de los grandes grupos se ha recurrido a esa misma fuente agrupando las deficiencias en las categorías física, mental y sensorial, teniendo siempre presente la gran heterogeneidad que existe dentro de cada uno.

g.1. Deficiencias Físicas

Se considera que una persona tiene deficiencia física cuando presenta anomalías orgánicas que afectan al aparato locomotor o las extremidades (cabeza, columna vertebral, extremidades superiores y extremidades inferiores). También comprende las deficiencias que afectan al sistema nervioso central, como las parálisis de extremidades superiores e inferiores, paraplejías y tetraplejías y a los trastornos de coordinación de los movimientos, entre otras. Dentro de esta categoría de discapacidades físicas también están comprendidas las alteraciones viscerales, como las que afectan a los aparatos respiratorio, cardiovascular, digestivo, genitourinario, sistema endocrino-metabólico y sistema inmunitario. De lo anterior se deduce que las deficiencias físicas incluyen el grupo más amplio de discapacidades que afectan de manera más frecuente a las personas.

La principal problemática asociada a las deficiencias físicas consiste en que estas afectan en mayor o menor medida la autonomía personal, ya que aunque en cada etapa del ciclo vital las expectativas en torno a la autonomía son distintas, como también lo son entre las personas que no padecen discapacidad, se trata de un elemento esencial desde el punto de vista de la calidad de vida. Es necesario señalar que al referirse a la autonomía se engloban diversos tipos de ámbitos como el laboral, educativo, comunicación social y por supuesto la accesibilidad, que aglutina a todas estas facetas vitales, como consecuencia de ello, se observa que las personas con discapacidad presentan escasa participación en actividad y empleo, el déficit y el desajuste educativo, así como la sobreprotección familiar, lo que

determina que presenten falta de autonomía, que constituye un problema inherente a la discapacidad.

Los efectos de la discapacidad también se manifiestan en términos de accesibilidad, lo cual es más sensible en aquellas personas que tienen muy reducida su capacidad de movimiento, como los usuarios de sillas de ruedas (Organización Mundial de la Salud, 2012).

g.2. Discapacidad motriz

Este tipo de discapacidad causa la limitación del normal desplazamiento físico. Las personas que tienen este tipo de discapacidades pueden ser semi ambulatorias o no ambulatorias. En el caso de personas semi ambulatorias, se movilizan ayudadas por elementos complementarios, que incluyen muletas, bastones, andadores, etc. Las personas no ambulatorias requieren de una silla de ruedas para poder desplazarse, siendo estos elementos indispensables para el normal desenvolvimiento de las personas, así como para disminuir mayores impactos negativos en su salud y calidad de vida.

La movilidad limitada se observa por lo general en personas que han sufrido una secuela de enfermedades incapacitantes o accidentes y producen alteraciones generales o específicas que les dificultan el desplazamiento de las personas, haciéndolo lento y difícil, algunas veces no es visible y en otras se requiere de apoyos especiales, existiendo algunas tipologías (Fruscio, 2011):

- **Distrofia Muscular:** la distrofia muscular comprende un grupo de enfermedades, todas hereditarias, caracterizadas por una debilidad progresiva que causa deterioro del sistema músculo esquelético, o voluntarios, que controlan el movimiento. Dependiendo de la enfermedad, puede afectar a diferentes edades, severidad de los síntomas diferente, músculos afectados y rapidez de progresión.
- **Paraplejia:** es la parálisis de la mitad inferior del cuerpo, que supone la pérdida parcial o total de la función de ambas piernas (Fruscio, 2011).
- **Tetraplejia:** es la parálisis del cuerpo que supone la pérdida parcial o total de la función de los dos brazos y de las dos piernas (Fruscio, 2011).

- **Hemiplejia:** es la parálisis total o parcial de un lado del cuerpo, causada por lesiones cerebrales derivadas de enfermedad, trauma o golpe (Fruscio, 2011).

- **Persona con movilidad reducida:** son aquellas personas que presentan dificultad con la movilización e incluye a las personas, discapacitadas o no, que han visto reducida su movilidad temporal o permanentemente, entre las que encuentran (Fruscio, 2011):
 - Mujeres embarazadas, con bebé en brazos o en sus cochecitos.
 - Personas cargando objetos pesados.
 - Personas con obesidad.
 - Personas que se encuentren convalecientes por causa de algún accidente que los obligue a utilizar yesos o muletas por fracturas, torceduras, etc.
 - Personas de la tercera edad a las que se les dificulta su desplazamiento, por ejemplo al subir escaleras.
 - Personas con alguna enfermedad que les dificulte su movilización como problemas cardíacos o respiratorios.
 - Personas en silla de ruedas, a las que se les dificulta moverse sobre superficies irregulares, subir escalones y aceras, utilizar medios masivos de transportación, etc.
 - Personas con enanismo o niños que por su corta estatura no alcanzan a accionar los botones del ascensor.
 - Personas con miembros amputados, que tengan artritis o que carezcan de movilidad funcional y que por lo tanto enfrentan grandes problemas para desplazarse.
 - En cualquier momento, una persona puede verse limitada para realizar una actividad considerada como normal para el ser humano, debido a una serie de circunstancias que pueden ocasionar una restricción temporal de su movilidad, a la que se suele denominar capacidad restringida. Es necesario considerar que a pesar de que no se trata de personas discapacitadas, presentan Movilidad Reducida (PMR).

g.3. Deficiencias mentales

El número de las personas que presentan deficiencias mentales es difícil de establecer con precisión, porque existe subdiagnóstico de estas enfermedades, además muchas de ellas

son difíciles de evaluar por la propia negativa o falta de colaboración de las personas afectadas o de su familia. La Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud (EDDES), incluye en la categoría de deficiencia mental aquellas patologías que están asociadas al retraso mental en sus grados severo, moderado y leve, además del retraso madurativo, las demencias y otros trastornos mentales, entre las que se incluyen al autismo, esquizofrenia, trastornos psicóticos, somáticos y de la personalidad, entre otros. Según la Organización Mundial de la Salud (2012), todavía existe falta de consenso acerca de los criterios diagnósticos de muchas de estas enfermedades por lo cual es casi imposible establecer la incidencia o prevalencia reales de manera exacta, debido a lo cual también se han incluido muchos rasgos o trastornos en la categoría de “otros trastornos” como enfermedades mentales.

g.3. Deficiencias sensoriales

Las deficiencias sensoriales son mucho más frecuentes e incluyen los diversos trastornos relacionados con los órganos de los sentidos como la vista, el oído y el lenguaje, este tipo de deficiencias incluyen un gran número de personas a nivel mundial abarcando personas con ceguera que puede ser completa o parcial, reversible o irreversible; personas con deficiencias auditivas que también pueden tener distintos grados, desde las hipoacusias (mala audición) de carácter leve hasta la sordera total prelocutiva y postlocutiva, y los trastornos relacionados con el equilibrio.

Otro tipo de discapacidad sensorial incluye a las relacionadas al lenguaje, las que se ven asociadas de manera frecuente a la discapacidad auditiva, conformando el colectivo de personas sordomudas que requieren el uso del lenguaje de signos, implantes cocleares o audífonos (Organización Mundial de la Salud, 2012).

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de las normas del turismo accesible en atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa, Arequipa 2016.

5.2. Objetivos Específicos

- Verificar el cumplimiento de las normas de turismo accesible en la planta física de los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa.
- Verificar el cumplimiento de las normas de turismo accesible en los recursos de comunicación de los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa.
- Analizar la accesibilidad que presentan los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa.

6. HIPÓTESIS

Es probable que los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa sean parcialmente accesibles debido a que exista un incumplimiento de las Normas de Turismo Accesible y su uso es generalmente inadecuado.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TECNICAS

En el desarrollo del estudio se utilizó como técnicas la encuesta y la observación.

2. INSTRUMENTOS

Para el desarrollo del estudio se aplicaron como instrumentos los siguientes:

2.1. Guía de observación del cumplimiento de las normas de turismo accesible: fueron elaboradas en base a los indicadores de las normas de turismo accesible que deben cumplir los diferentes establecimientos del servicio turístico, mediante las cuales se registraron las barreras físicas y comunicacionales que se presentan en los diferentes atractivos turísticos de la ciudad.

3. CAMPO DE VERIFICACION

El estudio fue realizado en la ciudad de Arequipa, se incluyeron los atractivos turísticos de la ciudad.

4. POBLACIÓN, UNIVERSO

4.1. Universo

Estuvo conformado por los diferentes atractivos turísticos de la ciudad, se incluyeron los siguientes atractivos:

1. Monasterio de Santa Catalina.
2. Basílica Catedral de Arequipa y plaza de Armas
3. Iglesia y Complejo de la Compañía.
4. Iglesia y Plaza de San Francisco.
5. Iglesia de San Agustín.

6. Casa del Moral.
7. Museo Santuarios Andinos de la Universidad Católica de Santa María.
8. Mirador de Yanahuara.
9. Mansión del Fundador.
10. Molino de Sabandía.
11. Sachaca
12. Carmen Alto
13. Santa Teresa

Por tanto, se tiene un universo de diez atractivos turísticos.

4.2. Muestra

No se consideró la elección de una muestra, el trabajo fue realizado en todos los atractivos turísticos mencionados.

5. ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE INFORMACION

- Una vez que el proyecto de tesis fue aprobado se realizaron las coordinaciones necesarias con informantes clave de la Dirección Regional de Turismo para que nos proporcione información relevante para el desarrollo de la investigación.
- Se realizaron coordinaciones necesarias en los diferentes atractivos turísticos a efectos de que nos autorizaran a realizar el estudio mediante la toma de medidas y otras inspecciones que fueron necesarias para obtener la información requerida.
- Concluida la etapa de recolección de datos, se realizó la tabulación de los mismos creando una base de datos en el programa Excel versión 10.0, lo que facilitó la tabulación de los datos. Posteriormente se realizó el análisis estadístico de los datos con el programa STATISTICAS. Los resultados son presentados en cuadros y gráficos.
- Finalmente se plantearon las conclusiones en función de los objetivos del estudio y por último se redactaron las sugerencias según los resultados obtenidos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

MARCO REFERENCIAL

1. ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE AREQUIPA

a. Monasterio de Santa Catalina

Dirección: Calle Santa Catalina 301. Arequipa.

Horario de atención: De 9:00 am a 5:00 pm. Martes y Jueves de 8:00 am a 8:00 pm.

El Monasterio de Santa Catalina de Siena, o Convento de Santa Catalina, es un complejo turístico religioso ubicado en el centro histórico de Arequipa. Fue fundado en 1579, funciono como un convento de clausura, tiene tres claustros y más de un centenar de celdas, las cuales están dispuestas a lo largo de seis calles y un pasaje. El monasterio ocupaba originalmente un terreno de 20,000 metros cuadrados. El encanto de esta ciudadela reside en la solidez y plasticidad de sus volúmenes, y la belleza que maestros y alarifes lograron en la arquitectura de esos recintos mediante soluciones arizantes como los arbotantes o la construcción de recias arquerías asentadas sobre pilares.

En los interiores, las cúpulas y las cubiertas de bóveda amplían considerablemente el espacio y aumentan la sensación de fortaleza de los edificios. Un ancho muro de sillares rodea la ciudadela. El actual edificio atesora espléndidas piezas de arte, como un altar barroco de madera tallada y dorada, de un cuerpo y tres calles, que exorna la capilla, y varias pinturas de la escuela cusqueña. Presenta un plan para remodelación como una medida para poder brindar las facilidades necesarias a los turistas con discapacidad. Sin embargo, el plan no fue aprobado por tratarse de un Monumento Histórico no apto para modificaciones arquitectónicas.

Fig. 9. Vista del Monasterio de Santa Catalina donde se aprecia la falta de rampas que dificulta el acceso de personas en sillas de ruedas



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

Fig. 10. Presencia de escalones y piso de adoquines que dificultan el desplazamiento en sillas de ruedas en el Monasterio de Santa Catalina.



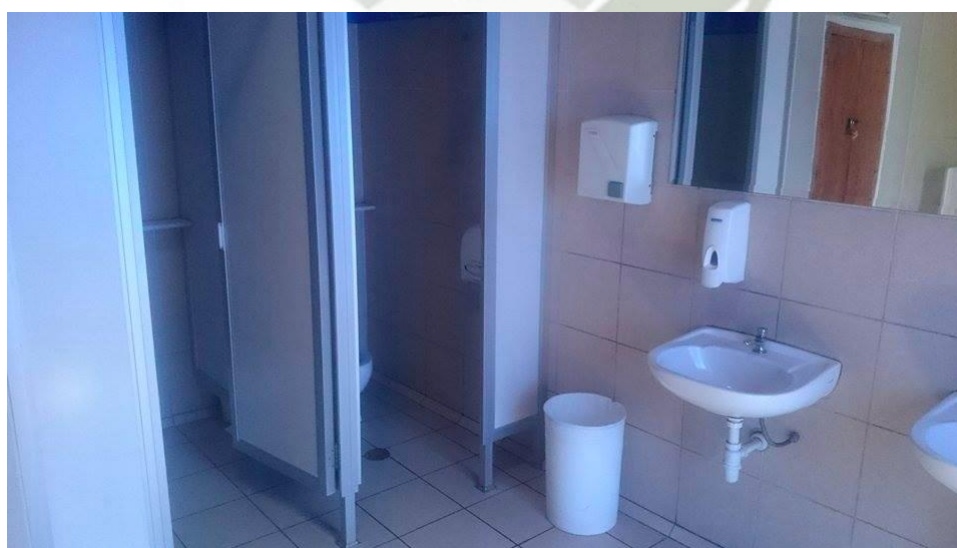
Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

Fig. 11. Imágen de los servicios higiénicos de uso para los visitantes del Monasterio de Santa Catalina, donde se aprecia que no son accesibles



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

Fig. 12. Imágen de los servicios higiénicos de uso para los visitantes del Monasterio de Santa Catalina, donde se aprecia que no son accesibles



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

b. Basílica Catedral de Arequipa

Dirección Plaza de Armas de Arequipa.

Es considerada como uno de los primeros monumentos religiosos del siglo XVII en la ciudad. Se construyó en sillar (piedra de origen volcánico), con bóvedas de ladrillo; es el santuario principal de la ciudad que ocupa todo el lado norte de la Plaza de Armas. Construida totalmente en sillar, exhibe un estilo neorrenacentista con cierta influencia gótica. Su fachada está constituida por setenta columnas con capiteles corintios, tres portadas y dos grandes arcos laterales. Está rematada por dos altas torres renacentistas y estilizadas. En su interior se encuentra el altar mayor, hecho con mármol de Carrara y confeccionado por Felipe Maratillo. En la nave central se destaca el incomparable púlpito tallado en madera de encina por el artista Buisine Rigot, en Lille, Francia, y se ve a Cristo derrotando a la serpiente maligna. Al fondo, hay un órgano de origen belga, cuyo valor radica en ser uno de los más grandes de América del Sur. La capilla del Señor del Gran Poder es muy frecuentada por los lugareños. Siendo la estructura actual producto de la reconstrucción realizada bajo la dirección del arquitecto Lucas Poblete en 1868. Es de estilo neoclásico y los ingresos al templo se ubican en las naves laterales. Fue duramente golpeada por el terremoto del año 2001, el que afectó seriamente sus torres.

Fig. 13. Acceso a la Basílica Catedral, la cual cuenta con rampa de acceso.



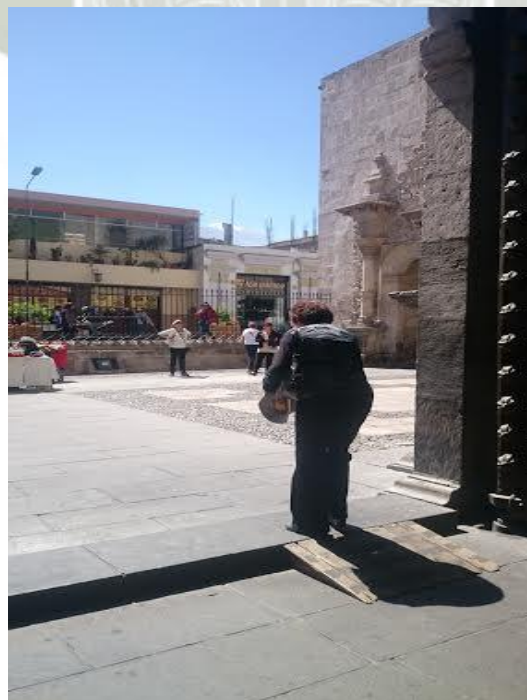
Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

c. Iglesia y Complejo de la Compañía

Dirección: Esquina Calle General Morán con Portal de la Municipalidad.

Es una de las numerosas iglesias ubicadas en el Centro Histórico de Arequipa, se encuentra ubicada entre el Portal de la Municipalidad y el Portal de Flores. Templo erigido por la Compañía de Jesús en la ciudad peruana de Arequipa, uno de los ejemplos más destacados de la llamada arquitectura mestiza. En el interior del templo se pueden apreciar retablos de madera tallada recubiertos con pan de oro. En la sacristía está la capilla de San Ignacio, con murales polícromos que muestran la flora y la fauna tropicales. Los claustros fueron edificados en el siglo XVIII. La construcción de la Iglesia de la Compañía se inicia en el año de 1590 y estuvo bajo la dirección del hermano Felipe y fue terminada de construir en 1698. Al igual que en otros edificios de Arequipa, el material para su construcción procede de las canteras del volcán Misti. En su interior cabe destacar el altar mayor, uno de los más bellos de Arequipa, que ostenta en la parte central una de las mejores pinturas, La Virgen con el niño, del pintor italiano Bernardo Bitti, que llegó al Perú en 1575.

Fig. 14. Ingreso a la Iglesia de la Compañía, se observa que cuenta con rampa pero luego presenta cuatro gradas que la hacen difícil de acceder para personas con discapacidad motriz e invidentes.



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

d. Iglesia y Plaza de San Francisco

Dirección: El convento y la iglesia de San Francisco conforman una de las edificaciones más bellas de la ciudad, siendo el cuarto templo y la tercera casa de religiosos, fundada en 1552 y recién fue abierto al público en 1978. Se fundó gracias a que Don Lucas Martínez Begazo donó terrenos para la construcción de esta obra, quedando a cargo el padre Fr. Alonso Rincón, se inicia la obra pobremente de manera provisional pero los arequipeños solicitaron la construcción de un templo formal para los franciscanos e incluso ofrecieron sus donaciones y limosnas. En 1569 el arquitecto Gaspar Báez trazo el plano de edificación sus muros son de sillar y su bóveda de ladrillo con una sola nave, es considerado de estilo mestizo. Hoy en día parte de su estructura ha sido adoptada con fines educativos y servía de local o dos planteles secundarios, está comprendido por once ambientes en donde funciona un museo de arte en los cuatro claustros; primero el Museo Arqueológico y Antropológico, donde exhibe una colección de cerámicas tejidos momias y retratos de los incas, el Museo de Historia Nacional encontramos animales disecados de la selva, el Museo de Arte Religioso ahí encontramos una colección de ornamentos imágenes y pinturas también cuenta con una gran biblioteca que cuenta con 200 mil volúmenes y diversos documentos y mapas antiguos y una completa pinacoteca.

El conjunto es uno de los ambientes monumentales más importantes del departamento, es considerado completo porque presenta la iglesia franciscana, el convento y un templo menor conocido como la tercera orden. Lo más resaltante es que esta obra se construyó gracias a la ayuda de todos los arequipeños, debido a su devoción a su Santo Patriarca. Es Patrimonio Cultural de la Nación bajo la denominación de Arquitectura Religiosa según la R.S. No. 132-1958-ED del 16/04/1958 (MINCETUR, 2015).

Fig. 15. Acceso a la Iglesia San Francisco por medio de escaleras, no tiene rampa



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

e. Iglesia de San Agustín

Dirección: Esquina de la Calle San Agustín y calle Álvarez Thomas s/n.

Su fundación se remonta al 1575, y está asociada a San Nicolás de Tolentino. Aunque fue destruida por el terremoto de 1868, la iglesia conserva su fachada principal que data de la primera mitad del siglo XVIII. Arquitectónicamente pertenece al barroco mestizo, predominando el sillar en blanco en su construcción, es considerada una de las mejores de su época. La fachada está ornada por antiguos bajo-relieves, en una composición de blancos y grises con frontispicio plateresco y mestizo. En el interior del templo es notable la expresión de arte mestizo, los altares neoclásicos y especialmente el altar mayor por su cuidadoso tallado y sus aplicaciones en pan de oro, también podemos encontrar en el interior la Sacristía, que ha sobrevivido al terremoto de 1868, en ella reside el ejemplo más remarcable de este tipo de construcción en la región, de planta octogonal cubierta por una bella cúpula. Posee algunos cuadros de la Escuela Cuzqueña. A un costado de la Iglesia se encuentran los antiguos claustros que constituían un complejo arquitectónico, el cual demoró aproximadamente un siglo en ser construido. El claustro mayor de los agustinos sirvió para cobijar a la intelectualidad del siglo XIX con la Academia Lauretana, origen de la Universidad Nacional de San Agustín y el Colegio de Abogados, este claustro se caracteriza por tener 38 pilastras cuyos tableros tienen el mismo ancho y

terminan en la parte superior en una cornisa tratando de imitar un capitel. En la actualidad estos claustros están bajo la administración de la Universidad Nacional de San Agustín. Fiesta principal en la Iglesia de San Agustín, Señor de los Milagros los días 16,18 y 29. Vigilia en diferentes iglesias según el recorrido de la procesión. Reconocida como Patrimonio Cultural de la Nación con R.S. No. 505-1974-ED. La Iglesia y Claustros de San Agustín se encuentran en buen estado de conservación ya que fue refaccionado después del terremoto el 23 de junio del 2001. Se ubica en la esquina de las calles San Agustín y Sucre y se extiende hasta la calle Álvarez Thomas (MINCETUR, 2015).

Fig. 16. Ingreso accesible a la Iglesia de San Agustín.



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

f. La Casa del Moral

Dirección: Esquina de las calles Bolívar y Moral.

En el mes de septiembre del año 2000 el llamado Centro Histórico de Arequipa fue declarado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, como Patrimonio Cultural de la Humanidad. Uno de los componentes más importantes de la declaración como Patrimonio Cultural de la Humanidad está constituido por la arquitectura civil colonial y, dentro de ella, la Casa del Moral es un extraordinario ejemplo. Esta hermosa casona solariega construida en el siglo XVIII hoy se muestra en todo su esplendor a residentes y visitantes. La Casa del Moral es también

una clara evidencia del significado de la acción de restauración y conservación tan necesarios para la permanencia de estos bienes, particularmente en lugares como Arequipa, sometidos a imprevisibles embates telúricos de los que un claro ejemplo fue el terremoto de junio del 2001.

Esta, sin duda alguna se considera como la obra prototipo de la arquitectura civil virreinal en Arequipa. Su nombre responde a la presencia de un viejo árbol de mora en su patio (MINCETUR, 2015). Ubicada en el cruce de las calles Bolívar y Moral.

Fig. 17. Ingreso accesible a la Casa del Moral



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

Fig. 18. Vista de los salones de la Casa del Moral, presenta pequeños desniveles.



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

Fig. 19. Imágenes de los servicios higiénicos que no son accesibles en la Casa del Moral



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

Fig. 20. Imágenes de los servicios higiénicos que no son accesibles en la Casa del Moral



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

g. Museo Santuarios Andinos de la Universidad Católica de Santa María

Dirección: Calle La Merced 110. Arequipa.

Horario de Atención: Lunes a sábado 9:00 – 18:00 horas y domingo 9:00 – 15:00.

El Museo "Santuarios de Altura" de la Universidad Católica de Santa María, fue creado mediante Resolución N° 3966-R-97 el día 26 de marzo de 1997, a raíz de las importantes investigaciones arqueológicas realizadas por el Proyecto: Santuarios de Altura del Sur Andino, dirigido por los profesores Johan Reinhard y José Antonio Chávez. En el Museo se encuentra en exhibición la Momia Juanita o "Dama de Ampato." En el tiempo de los Incas, la relación hombre-naturaleza, se vio representada en todas sus creencias mágico-religiosas que sustentaban su razón de ser en este mundo. Innumerables seres sobrenaturales eran venerados por los Incas así, Viracocha (el Creador), Inti (el Sol), Yllapa (Dios del Clima), así también otros de importancia regional como Huanacauri, Pachacamac, Pariacaca, Coropuna. En la cultura Inca, se daba por cierto que la gente se originaba en las montañas y de otros accidentes geográficos. Se señalaba algunas

montañas como progenitoras de la gente, no dejando de tener razón en parte, debido a que cada región geográfica da vida a sus moradores; las creencias de hoy en día muestran esa misma idea en algunos lugares, en los cuales sus moradores les brindan lo mejor de sus cosechas rindiéndoles tributo por sus bienes brindados. Los Incas realizaban ofrendas humanas por diversos motivos: Cuando el emperador iba a la guerra, cuando moría o enfermaba, en los festivales más importantes de Junio o Diciembre. Las huacas recibían parte de las ofrendas de la Capacocha.

Como parte del proyecto de investigación: "Santuarios de Altura del Sur Andino" el 2 de setiembre de 1995 se organizó una expedición al volcán Ampato para observar los efectos de la erupción del volcán Sabancaya y la posible detección de alguna evidencia arqueológica; logrando ubicar a la momia denominada "JUANITA, LA NIÑA DE LOS HIELOS", (La Dama del Ampato, La doncella de los Andes.) en muy buen estado de conservación, a excepción de algunas partes de su cuerpo que estuvieron expuestas al intemperismo. Este descubrimiento obliga a los investigadores a retornar rápidamente un mes después para lograr investigar una parte del santuario y ubicar dos momias más hacia los 5,800 m.s.n.m., registrando alrededor de siete lugares en el trayecto desde Cabanaconde hacia la cumbre y que se relacionan con dicho santuario (MINCETUR; 2015).

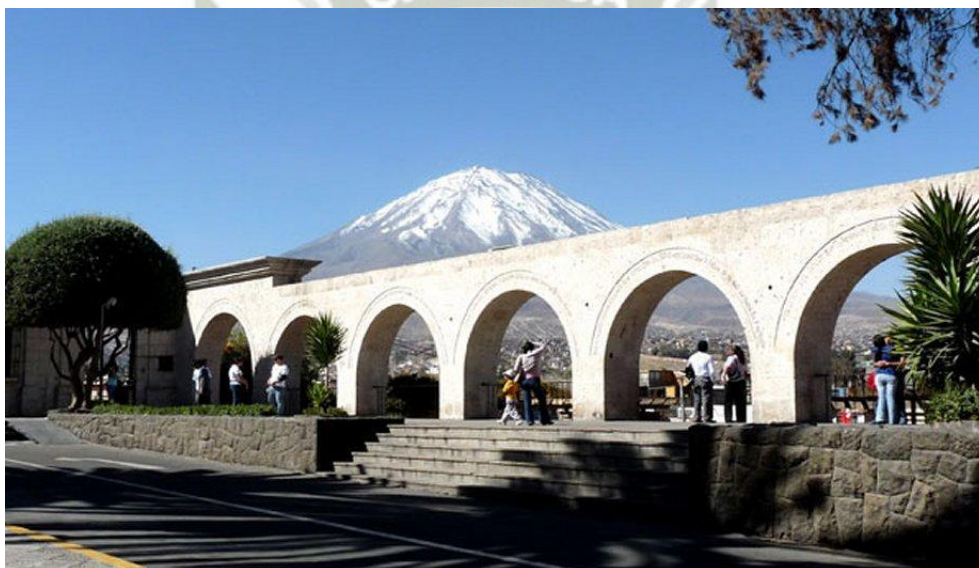
Los relatos de los cronistas en este sentido son corroborados por las investigaciones de campo que se vienen ejecutando; los Incas han realizado ofrendas de niños en las cumbres y en determinadas partes aledañas a dichas montañas. En el caso de Arequipa, es posible que algunas de las ofrendas que se ejecutaron en sus inmediaciones tales como Pichu Pichu, Misti, Chachani, etc, sean debido a la erupción del volcán Misti (Putina o el volcán sin nombre en aquella fecha). Las investigaciones de campo vienen demostrando que el volcán Misti erupcionó hacia el año de 1440 - 1450, siendo un evento totalmente catastrófico para los llacta runas de aquel entonces que residían en lo que hoy es Arequipa, se demuestra ello mediante un estrato de ceniza de 10 cm. de espesor que dicho volcán arrojó en esa fecha y que cubrió todo Arequipa. El fechado radiocarbónico de Juanita, de 530 años antes del presente y que nos sitúa hacia el año de 1,466 DC más o menos, nos podría estar mostrando el sentido de algunas de las informaciones de las cronistas ya expresadas anteriormente (MINCETUR, 2015).

1.8. Mirador de Yanahuara

Dirección: Plaza de Yanahuara, Arequipa.

El Mirador de Yanahuara es una construcción realizada en el siglo XIX, adornada con arquerías de sillar con inscripciones de fragmentos poéticos que expresan la vida de Arequipa en la pluma de sus intelectuales de todas las épocas, este mirador tradicional ofrece una magnífica vista de la ciudad, así como de sus imponentes volcanes. Está ubicado a un costado de la plaza. Recientemente se ha edificado un complejo turístico artesanal, el cual no es accesible a los turistas que utilizan silla de ruedas.

Fig. 21. Acceso al mirador de Yanahuara a través de ocho gradas, que lo hacen de difícil acceso para personas con discapacidad motriz.



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

1.9. Mansión del Fundador

Dirección: Huasacache s/n Vía Paisajista Hunter.

Está ubicado en Huasacache que es un lugar enclavado en la hermosa campiña de Arequipa, los ríos Socabaya, Paucarpata y Postrero riegan un importante conjunto de tierras. La Mansión del Fundador es un palacio construido a bordo de un acantilado en el siglo XVIII por don Manuel Garcí de Carvajal, fundador de Arequipa, en la última década del siglo XVI. Según cuentan, la mandó construir para su hijo. Admirablemente

restaurada por la familia García Calderón, tiene una hermosa vista de la campiña y una bella iglesia.

Fig. 22. Salones de la Mansión del Fundador, permiten el desplazamiento.



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

Fig. 23. Servicios higiénicos inaccesibles de la Mansion del Fundador, no permiten ingreso ni desplazamiento en sillas de ruedas.



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

1.10. Molino de Sabandía

El Molino de Sabandía está ubicado a 8 km al sur de la ciudad de Arequipa y a 20 minutos aproximadamente en auto, en el camino se puede observar las amplias andenerías y los tres volcanes (el Misti, el Chachani y el Pichu Pichu) que dan marco al paisaje que rodea este tradicional pueblito. El Molino de Sabandía, construido en 1785, representa la arquitectura típica de la región en la que predominó el uso del sillar. Son característicos sus sólidos contrafuertes y rústicos balcones, que constituye un monumento histórico que trae a la memoria épocas antiguas, así como el ingenio y trabajo de la gente arequipeña. Asimismo, se pueden apreciar las técnicas utilizadas para procesar el trigo, proceso que se realiza con las enormes ruedas de piedra (MINCETUR, 2015).

Fig. 24. Acceso al Molino de Sabandía a través de 20 gradas.



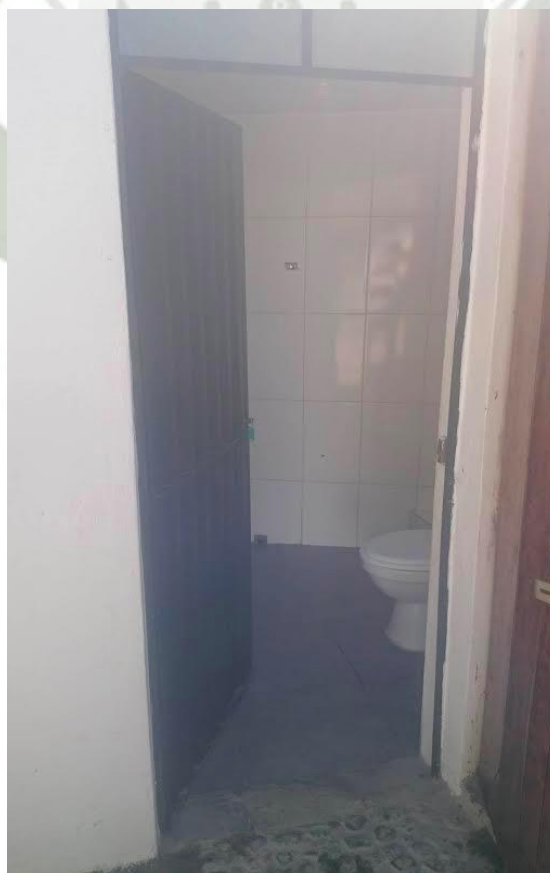
Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

Fig. 25. Acceso a diferentes zonas del Molino de Sabandia sólo a través de numerosas gradas



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

Fig. 26. Servicios higiénicos del Molino de Sabandia no accesibles



Fuente: Archivo fotográfico personal, Mayo, 2016

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA PLANTA FÍSICA

TABLA 1

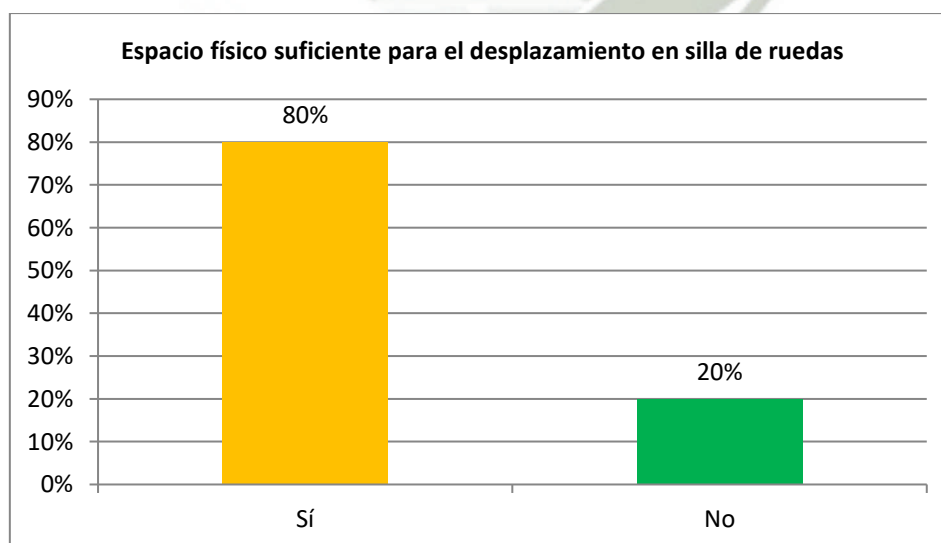
ESPACIO FÍSICO SUFICIENTE PARA EL DESPLAZAMIENTO EN SILLAS DE RUEDAS EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS

TIENE ESPACIO FÍSICO SUFICIENTE PARA EL DESPLAZAMIENTO EN SILLA DE RUEDAS	F	%
Sí	8	80
No	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 1

ESPACIO FÍSICO SUFICIENTE PARA EL DESPLAZAMIENTO EN SILLAS DE RUEDAS EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa, que casi todos los atractivos turísticos evaluados sí permiten el desplazamiento en sillas de ruedas y solo uno no lo permite, siendo el Mirador de Yanahuara y Molino de Sabandía, los lugares que mayormente presentan dificultades para el desplazamiento en sillas de ruedas. En forma general, se puede afirmar que en los atractivos visitados, generalmente no hay espacios libres y suficientes para el desplazamiento de las sillas de ruedas, lo cual disminuye la accesibilidad de los atractivos.

Esto es importante, porque la discapacidad motriz es una de las más frecuentes entre las personas con discapacidad, y estas personas por lo general, son usuarias de sillas de ruedas, por tanto, es necesario que las vías públicas y los lugares de esparcimiento, recreación o atractivos turísticos sean construidos o adaptados a las necesidades de estas personas.



TABLA 2

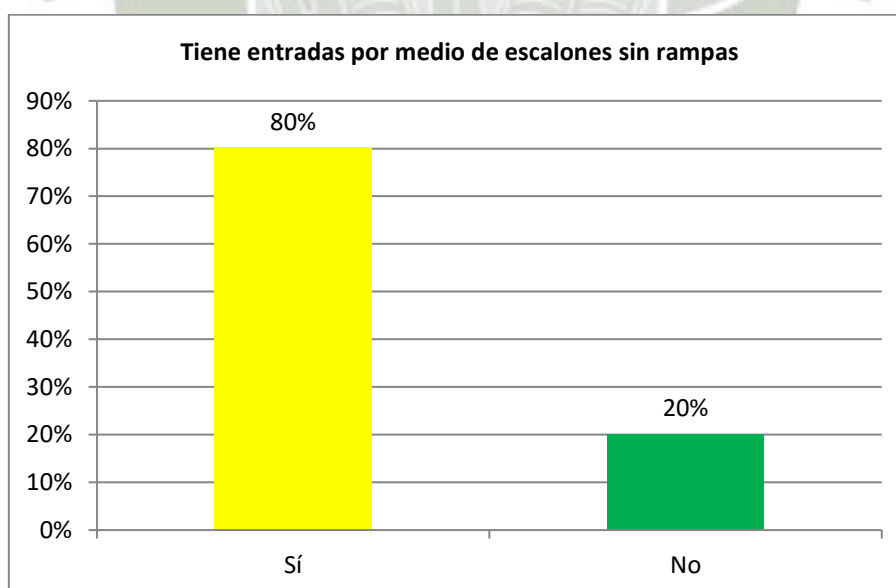
**TIENE ENTRADAS DE ACCESO POR MEDIO DE ESCALONES SIN RAMPAS
EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS**

TIENE ENTRADAS DE ACCESO POR MEDIO DE ESCALONES SIN RAMPAS	F	%
Sí	8	80
No	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 2

**TIENE ENTRADAS DE ACCESO POR MEDIO DE ESCALONES SIN RAMPAS
EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS**



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla y gráfico, que la mayoría de atractivos turísticos evaluados, tienen acceso por medio de escalones y además, no cuentan con rampas de acceso, sólo hubo un atractivo cuyo acceso se encontraba al nivel de la vereda. Se puede comentar, que en casi todos los atractivos, sobre todo las iglesias, museos y otros atractivos, el visitante debe ascender o descender escalones, siendo la mayoría de superficie irregular que sobre agrega peligros para las personas con discapacidad y/o adultos mayores principalmente, y tampoco cuentan con barandas a ambos lados de las escaleras o rampas, es decir, que es muy difícil que una silla de ruedas tenga acceso adecuado.

Cabe señalar que este hallazgo ha sido reportado por la literatura, puesto que en ella se reportan que en la mayoría de lugares turísticos, debido a la antigüedad de la mayoría de construcciones, estas no son accesibles al 100%, siendo las principales barreras aquellas que presentan las personas con discapacidad motriz.

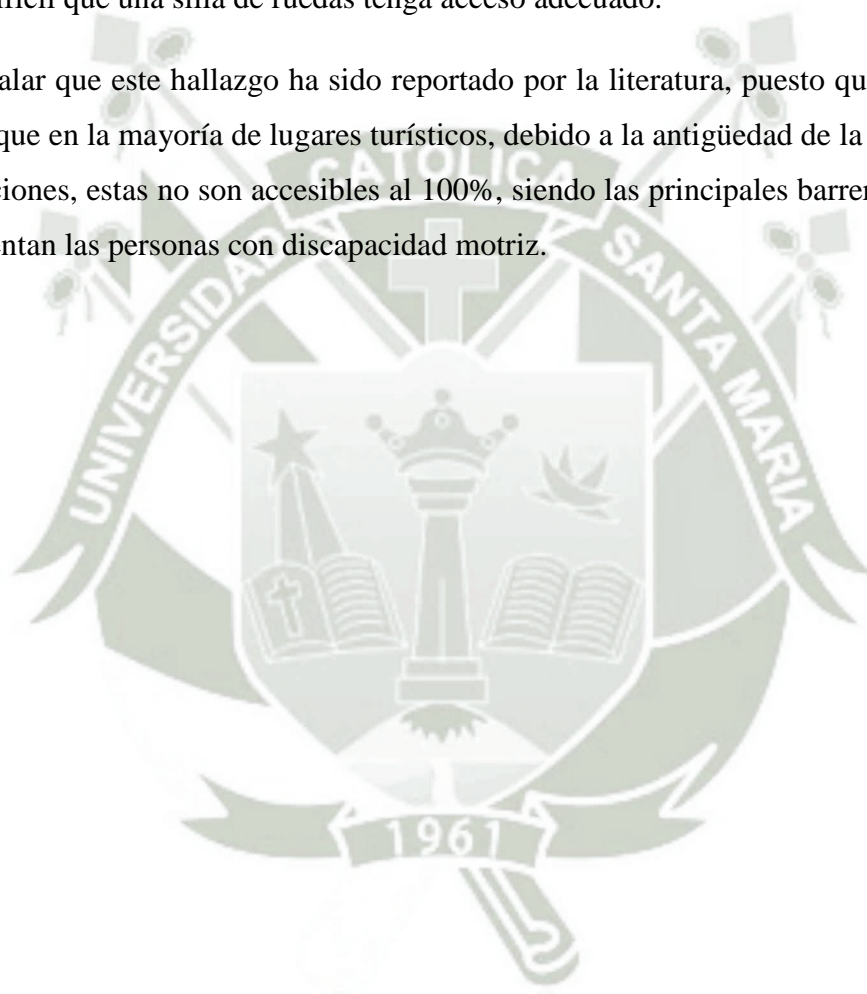


TABLA 3

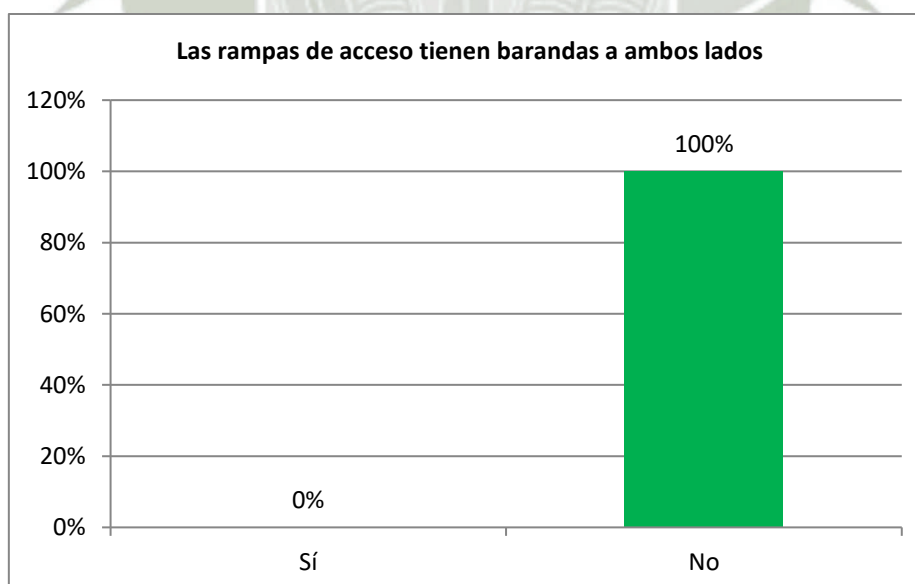
**LAS RAMPAS DE ACCESO A LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS
EVALUADOS TIENEN BARANDAS A AMBOS LADOS**

LAS RAMPAS DE ACCESO TIENEN BARANDAS A AMBOS LADOS	F	%
Sí	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 3

**LAS RAMPAS DE ACCESO A LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS
EVALUADOS TIENEN BARANDAS A AMBOS LADOS**



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla y gráfico, que 100% de atractivos turísticos evaluados que presentan rampas de acceso, no tienen barandas a ambos lados de las rampas, lo cual dificulta su accesibilidad. Reiterando, lo señalado anteriormente, ninguno de los atractivos turísticos visitados presenta barandas a ambos lados de las rampas, lo cual, no sólo demuestra incumplimiento de las normas de accesibilidad, sino que incrementa el riesgo de los visitantes en caso de sufrir un traspie y pero aun si se trata de personas con discapacidad.

Este aspecto, es necesario resaltarlo, porque de acuerdo a las Normas de edificación vigentes en el Perú, se señala que todas las rampas de acceso a un lugar deben contar con barandas a ambos lados, y en los atractivos turísticos evaluados se observó que además de la falta a la norma que implica no contar con rampas de acceso, los dos únicos atractivos que cuentan con rampas, no tienen barandas, lo cual, indudablemente representa un peligro para las personas que necesitan desplazarse por ellas, sean personas con discapacidad o no, dado que podrían sufrir accidentes.

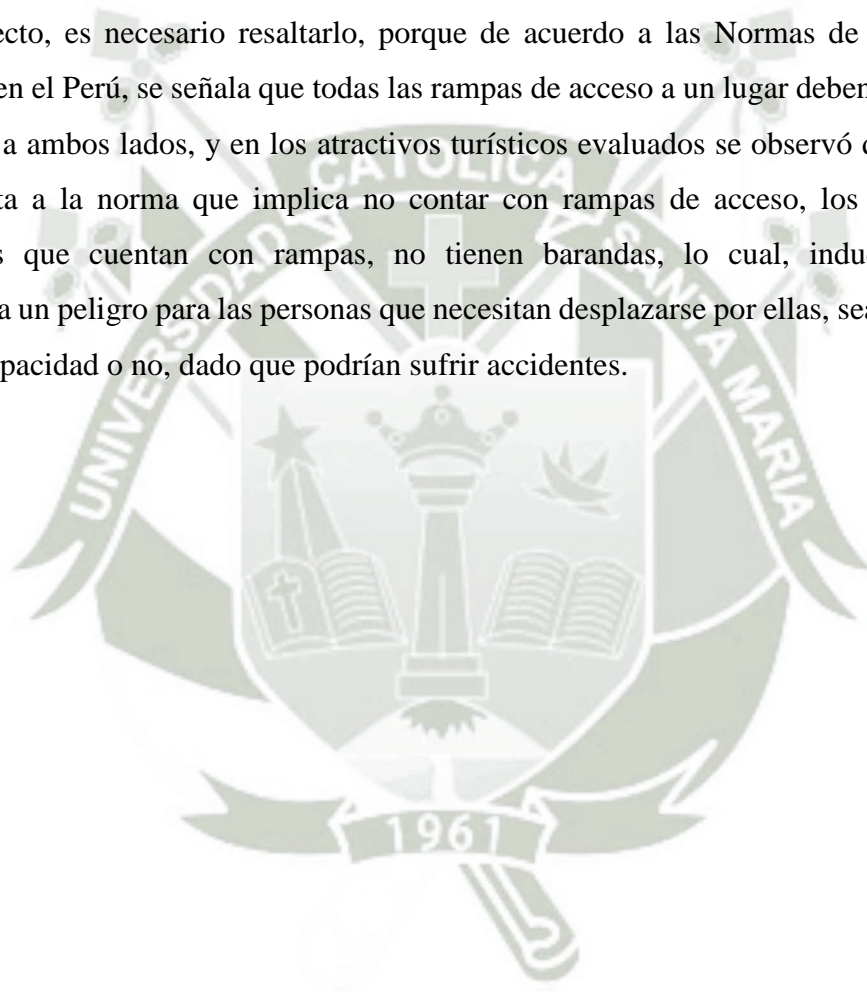


TABLA 4

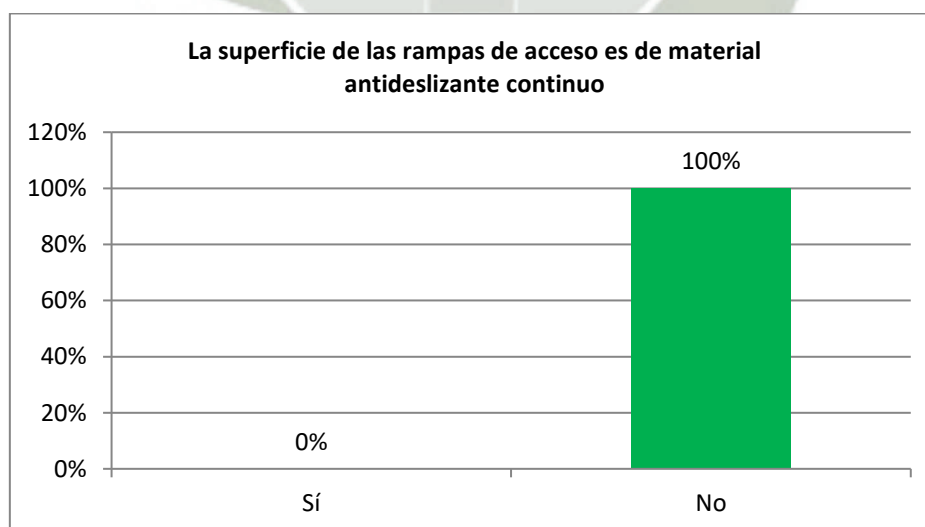
**LA SUPERFICIE DE LA RAMPA DE ACCESO A LOS ATRACTIVOS
TURÍSTICOS EVALUADOS ES DE MATERIAL ANTIDESLIZANTE
CONTINUO**

LA SUPERFICIE DE LAS RAMPAS DE ACCESO ES DE MATERIAL ANTIDESLIZANTE CONTINUO	F	%
Sí	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 4

**LA SUPERFICIE DE LA RAMPA DE ACCESO A LOS ATRACTIVOS
TURÍSTICOS EVALUADOS ES DE MATERIAL ANTIDESLIZANTE
CONTINUO**



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla y gráfico, que 100% de atractivos turísticos evaluados que presentan rampas de acceso, no tienen material antideslizante continuo lo cual dificulta su accesibilidad. Es necesario destacar que el 100% equivale a solo dos atractivos que cuentan con las rampas, porque todos los demás no las tienen, a pesar de que para acceder a ellos es necesario subir y/o descender escalones, por tanto, existe uso adecuado de las normas, dado que estas indican la obligatoriedad de tener rampas así como barandas a ambos lados y material antideslizante continuo en las rampas.

En tal sentido, se puede señalar que las normas de edificaciones, también estipulan que las rampas de acceso deben tener material antideslizante que contribuyan a incrementar la seguridad de las personas que se desplazan por las mismas, sin embargo, se ha podido constatar el incumplimiento de estas disposiciones, lo cual, trae como consecuencia una disminución de la accesibilidad a dichos lugares.

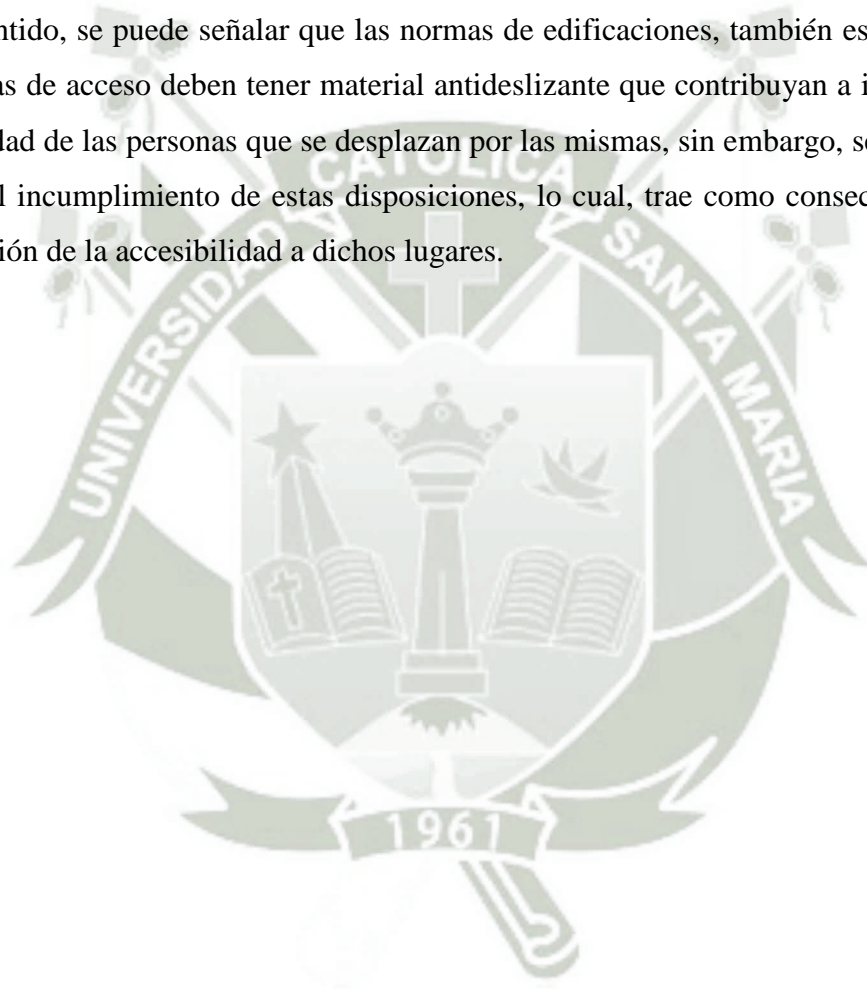


TABLA 5

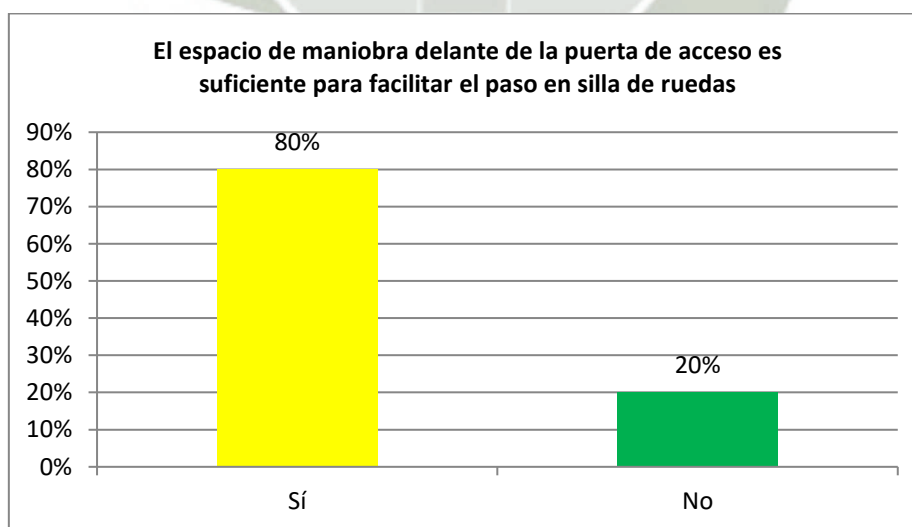
**EL ESPACIO DE MANIOBRA DELANTE DE LA PUERTA DE ACCESO A
LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS ES SUFICIENTE PARA FACILITAR EL
PASO EN SILLA DE RUEDAS**

ESPACIO DE MANIOBRA SUFICIENTE PARA FACILITAR EL PASO EN SILLA DE RUEDAS	F	%
Sí	8	80
No	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 5

**EL ESPACIO DE MANIOBRA DELANTE DE LA PUERTA DE ACCESO A
LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS ES SUFICIENTE PARA FACILITAR EL
PASO EN SILLA DE RUEDAS**



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla y gráfico, que todos, con excepción de dos de los atractivos turísticos evaluados no tienen espacio de maniobra suficiente delante de la puerta para facilitar el paso en silla de ruedas, es decir, que la mayoría de los atractivos no son accesibles de acuerdo a este indicador. Durante las visitas realizadas, se ha observado que, en la mayoría de atractivos, existe poco espacio delante de la puerta, siendo el espacio libre, menor que el sugerido como adecuado para el paso de la silla de ruedas, el mismo que según las normas debe ser como mínimo de al menos 1.50 metros cuadrados, por tanto, existe en este indicador uso inadecuado de las normas de turismo accesible.

La falta de espacio para el desplazamiento o maniobra de personas que utilizan silla de ruedas, es una de las barreras arquitectónicas reportadas de manera más frecuente en los estudios de accesibilidad, y son consideradas como aspectos de capital importancia, no sólo por el número creciente de personas que utilizan silla de ruedas, sino porque, por lo general, las personas con discapacidad motriz que emplean sillas de ruedas, no acuden solos a dichos lugares, sino que lo hacen acompañados, pero cuando los acompañantes observan que hay dificultades para la persona con discapacidad, como es la falta de espacio para maniobrar la silla de ruedas, optan por no ingresar al establecimiento o atractivo turístico, lo cual afecta su prestigio, difusión y rentabilidad.

TABLA 6

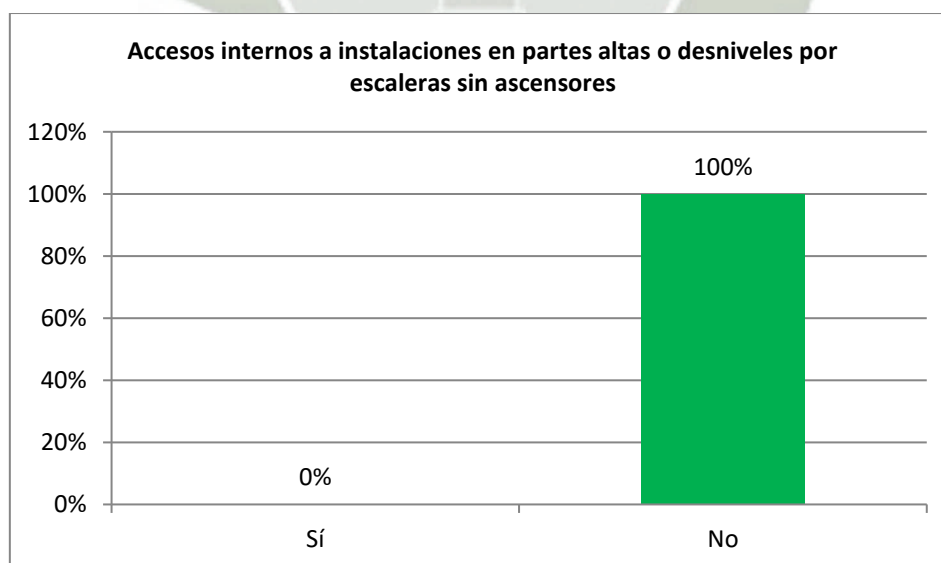
LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS CUENTAN CON ACCESOS INTERNOS A INSTALACIONES EN PARTES ALTAS O DESNIVELES POR ESCALERAS SIN ASCENSORES

ACCESOS INTERNOS A INSTALACIONES EN PARTES ALTAS O DESNIVELES POR ESCALERAS SIN ASCENSORES	F	%
Sí	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 6

LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS CUENTAN CON ACCESOS INTERNOS A INSTALACIONES EN PARTES ALTAS O DESNIVELES POR ESCALERAS SIN ASCENSORES



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla y gráfico, que el 100% de atractivos turísticos evaluados tienen acceso a las partes altas por medio de escaleras, ninguno cuenta con ascensor, lo que indudablemente dificulta el desplazamiento de personas con discapacidad motriz y sensorial principalmente. En cuanto a este indicador, se puede afirmar, que la información proporcionada por los encargados de los atractivos, es que no pueden colocar ascensores debido a que en la mayoría de casos se tratan de edificaciones antiguas que son consideradas patrimonio cultural y/o arquitectónico y por tanto, no pueden ser modificaciones sin la autorización respectiva del Instituto Nacional de Cultural, organismo que no autoriza realizar dicho acondicionamiento, sin embargo, por ejemplo el Museo de La Catedral, al que hay que ascender hasta el tercer piso, sería inaccesible para personas con discapacidad motriz.

En tal sentido se puede comentar, que esta limitación a la accesibilidad, se debe en la mayoría de casos a que las construcciones de los atractivos turísticos son edificaciones antiguas, en las que no se consideraron la realización de ascensores por razones obvias, y las adaptaciones que han ido teniendo a lo largo del tiempo, tampoco contemplan su instalación dado que se trata de monumentos históricos en la mayoría de casos, por lo que no son susceptibles de ese tipo de mejoras o acondicionamientos.

TABLA 7

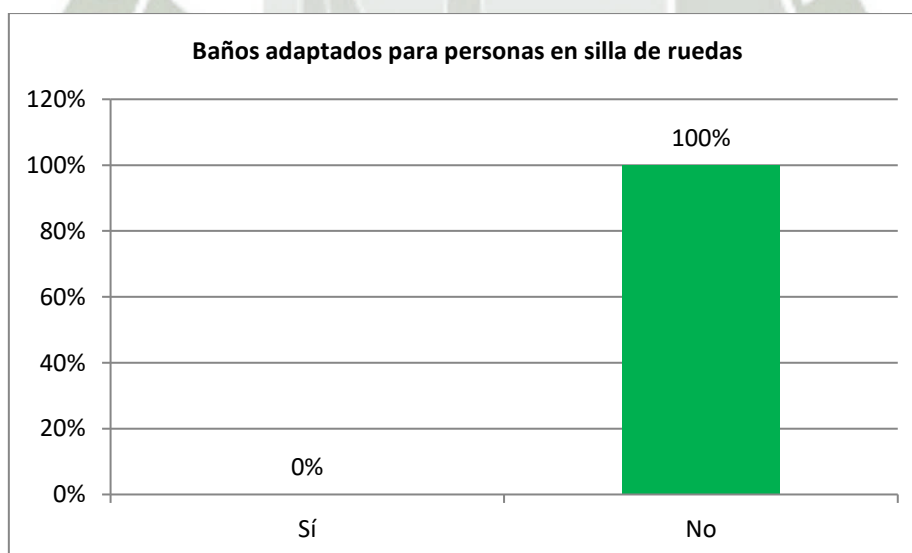
**LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS CUENTAN CON BAÑOS
ADAPTADOS PARA EL INGRESO DE PERSONAS EN SILLA DE RUEDAS**

BAÑOS ADAPTADOS PARA PERSONAS EN SILLA DE RUEDAS	F	%
Sí	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 7

**LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS CUENTAN CON BAÑOS
ADAPTADOS PARA EL INGRESO DE PERSONAS EN SILLA DE RUEDAS**



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa, que el 100% de atractivos turísticos evaluados no tienen baños adaptados debidamente para el ingreso de personas en silla de ruedas, por tanto, tampoco tienen los interruptores ubicados a una altura de 1.05 metros del suelo, tal como las normas del turismo accesible lo estipulan, es decir, que los lugares turísticos evaluados no serían del todo accesibles a personas con discapacidad motriz.

Se puede comentar, que en casi todos los atractivos turísticos evaluados, no se cuenta con baños para los visitantes, tal es el caso de las Iglesias y Museos principalmente y en caso de contar con servicios higiénicos, su espacio es muy reducido lo cual impide el acceso a personas con discapacidad motora.

En este caso, también tiene su explicación en que la mayoría de atractivos son edificaciones antiguas y el aspecto de la accesibilidad, no era una consideración tomada en cuenta siglos atrás dado, que por lo general, las personas discapacitadas eran discriminadas en diferentes aspectos de la vida pública, puesto que según la literatura, estas personas muchas veces eran obligadas a vivir encerradas o si trabajaban lo hacían desempeñándose como bufones de circo u otras, por lo que era prácticamente imposible pensar que los discapacitados podrían realizar actividades como visitar lugares turísticos, de allí que en las edificaciones antiguas, no se consideró, por ejemplo la construcción de baños adaptados, entre otros aspectos de accesibilidad.

TABLA 8

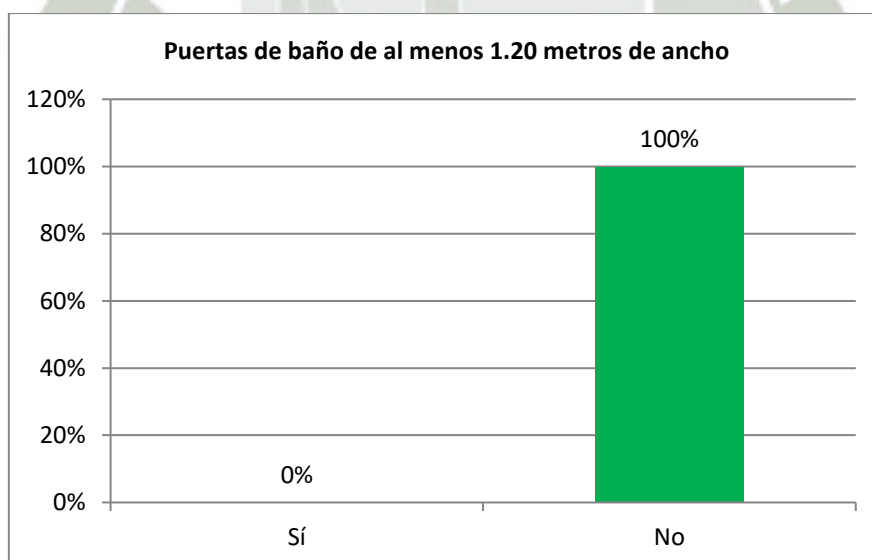
**LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS CUENTAN CON EL ANCHO
DE LA PUERTA DEL BAÑO DE AL MENOS 1.20 METROS DE ANCHO**

PUERTAS DE BAÑO DE AL MENOS 1.20 METROS DE ANCHO	F	%
Sí	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 8

**LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS CUENTAN CON EL ANCHO
DE LA PUERTA DEL BAÑO DE AL MENOS 1.20 METROS DE ANCHO**



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla y gráfico, que el 100% de atractivos turísticos evaluados no tienen baños cuyas puertas midan al menos 1.20 metros de ancho, y por tanto, estos lugares turísticos no cumplen con las normas y disposiciones de accesibilidad turística. Como se ha señalado anteriormente, los pocos atractivos que cuentan con servicios higiénicos, no han acondicionado estos de manera tal que pueda ingresar fácilmente una persona en silla de ruedas, por el contrario son espacios muy reducidos y por ende poco accesibles.

Cabe mencionar, que en las edificaciones que recientemente se vienen realizando en la ciudad, las que en la mayoría de casos, incluyen centros comerciales, sí se cumplen las normas de accesibilidad, y se aprecia la existencia de baños para personas con discapacidad, pero en los atractivos turísticos esto no ha sido tomado en cuenta debido a la antigüedad de los mismos en muchos casos, y en otros, porque no cuentan con servicios higiénicos disponibles al público.

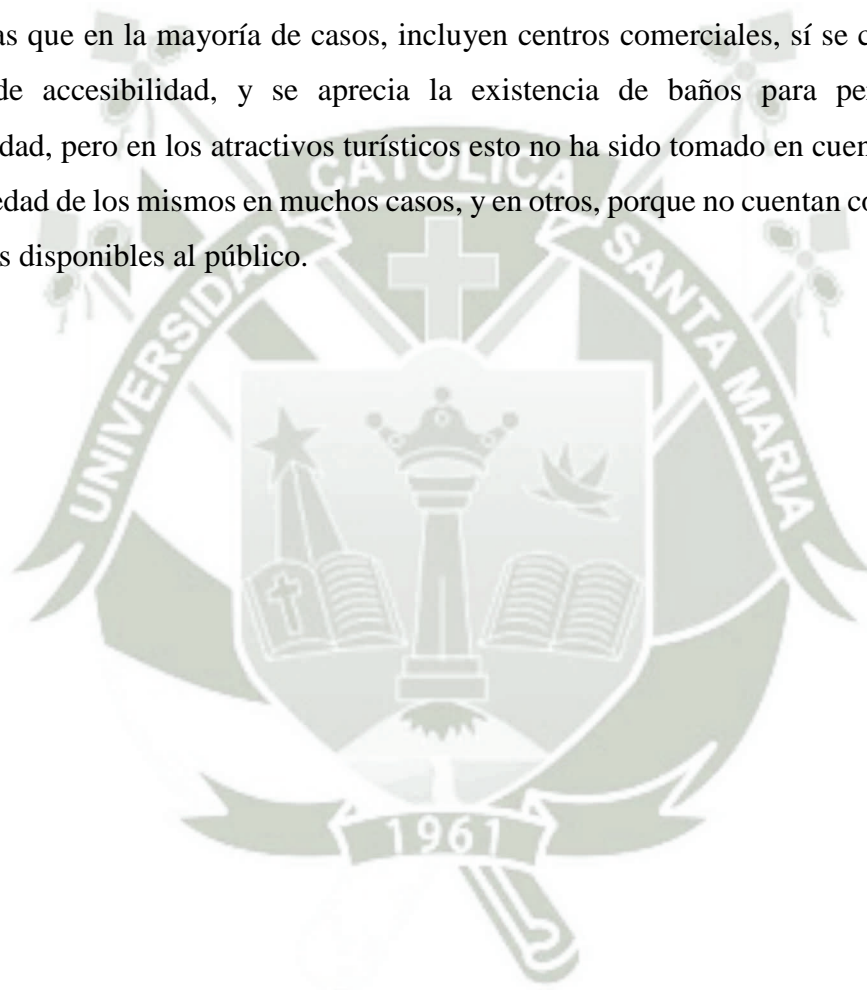


TABLA 9

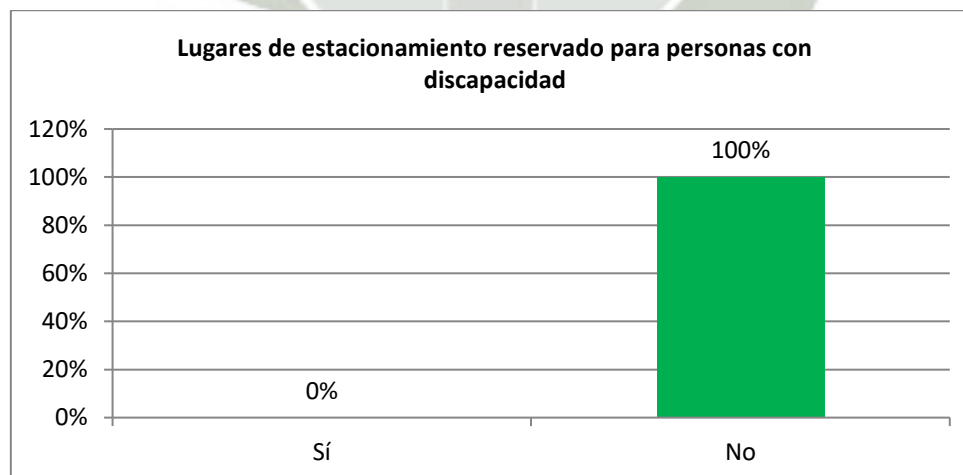
**LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS CUENTAN CON LUGARES
DE ESTACIONAMIENTO RESERVADO PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD**

LUGARES DE ESTACIONAMIENTO RESERVADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	F	%
Sí	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 9

**LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS CUENTAN CON LUGARES
DE ESTACIONAMIENTO RESERVADO PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD**



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla y gráfico, que el 100% de atractivos turísticos evaluados no tienen lugares de estacionamiento reservados para personas con discapacidad, tal como lo indican las normas de turismo accesible. Esta situación se ha visto de manera constante en los atractivos turísticos de la ciudad, por lo general se encuentran en el centro histórico de la ciudad, cuyas calles tienen el estacionamiento prohibido, entonces los visitantes deben acudir a pie o en su defecto en los buses turísticos que realizan paradas cortas para que los visitantes desciendan o asciendan al vehículo, pero no disponen de estacionamientos reservados para personas discapacitadas, que requieren de un lugar de estacionamiento más próximo al lugar al que acudirán y que les facilite una mayor disposición de tiempo para permanecer estacionados, considerando el mayor tiempo que demanda el subir a la persona al vehículo o bajarlo del mismo, el retirar y armar la silla de ruedas entre otros.

Al respecto, se puede comentar, que además de la falta a las normas de accesibilidad que representa la ausencia de estacionamientos reservados para las personas discapacitadas, se puede observar que en los pocos lugares de la ciudad que cuentan con este tipo de estacionamientos como son centros comerciales, las personas que acuden a ellos, no respetan las indicaciones de restricción de uso, y estacionan en tales lugares, por lo que considero, que es necesario mejorar la sensibilidad de las personas hacia el respeto de las personas con discapacidad, a través de la educación y una mayor difusión de las normas, así como de las necesidades especiales del colectivo de personas con discapacidad.

TABLA 10

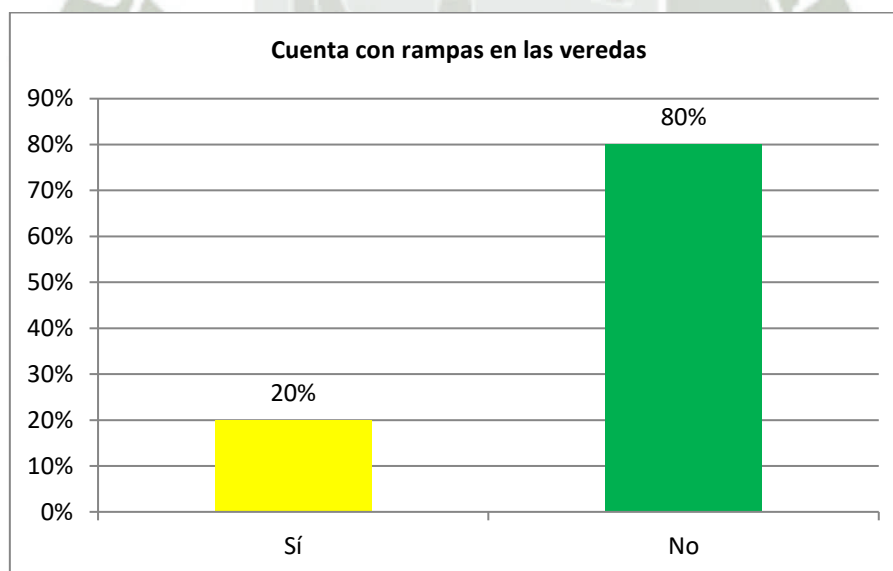
**LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS CUENTAN CON RAMPAS
EN LAS VEREDAS**

CUENTA CON RAMPAS EN LAS VEREDAS	F	%
Sí	2	20
No	8	80
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 10

**LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS CUENTAN CON RAMPAS
EN LAS VEREDAS**



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla y gráfico, que sólo dos los atractivos turísticos evaluados, cuentan con rampas en las veredas, el resto no las tiene, tal como lo indican las normas de turismo accesible.

Es necesario destacar que son pocos los atractivos turísticos que sí cuentan con rampas en las veredas, además, de que la mayoría no tienen acceso al nivel de la vereda, sino que se accede por escalones y estos no tienen rampas a ambos lados como lo estipulan las normas de turismo accesible.

Al respecto se puede comentar, que estas deficiencias son también en parte debidas a la falta de planificación que realizan las autoridades municipales, quienes muchas veces no tienen una adecuada planificación de espacios urbanos basados en el cumplimiento de las normas, lo que se puede apreciar, por ejemplo, en las obras de mejoramiento de veredas que se han realizado en la ciudad en los meses previos, sin embargo, no se han realizado rampas en las mismas, cuando las normas actuales obligan a su construcción, destacando que en la mayoría de calles de la ciudad, las veredas no cuentan con rampas tanto para el desplazamiento en la vía pública como para el ingreso a diferentes lugares que incluyen a la mayoría de atractivos turísticos.

DE LOS RECURSOS DE COMUNICACIÓN

TABLA 11

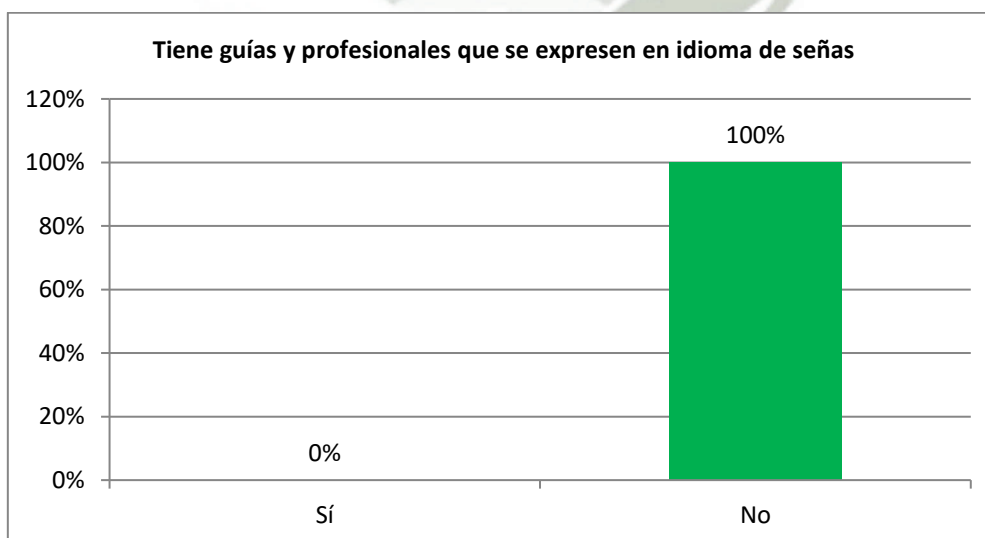
LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS TIENEN GUÍAS Y PROFESIONALES QUE SE EXPRESAN EN IDIOMA DE SEÑAS

TIENEN GUÍAS Y PROFESIONALES QUE SE EXPRESAN EN IDIOMA DE SEÑAS	F	%
Sí	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 11

LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS TIENEN GUÍAS Y PROFESIONALES QUE SE EXPRESAN EN IDIOMA DE SEÑAS



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa, que ninguno de los atractivos turísticos evaluados, no cuentan con guías ni profesionales de atención al público que se exprese en idioma de señas, por tanto, no son lugares accesibles para personas con discapacidad auditiva. Se puede comentar, que en todos los lugares visitados, se da muy poca importancia a los recursos comunicacionales en cuanto a que tengan guías y profesionales que se expresen en idioma de señas, a pesar, de que manifestaron que cada vez se observa mayor afluencia de personas con ciertos grados de discapacidad, siendo más frecuentes personas con deficiencia auditiva, relacionada a la edad avanzada y persona con deficiencias motoras. Por tanto se aprecia que el 100% de atractivos no tienen un uso adecuado de las normas de turismo accesible.



TABLA 12

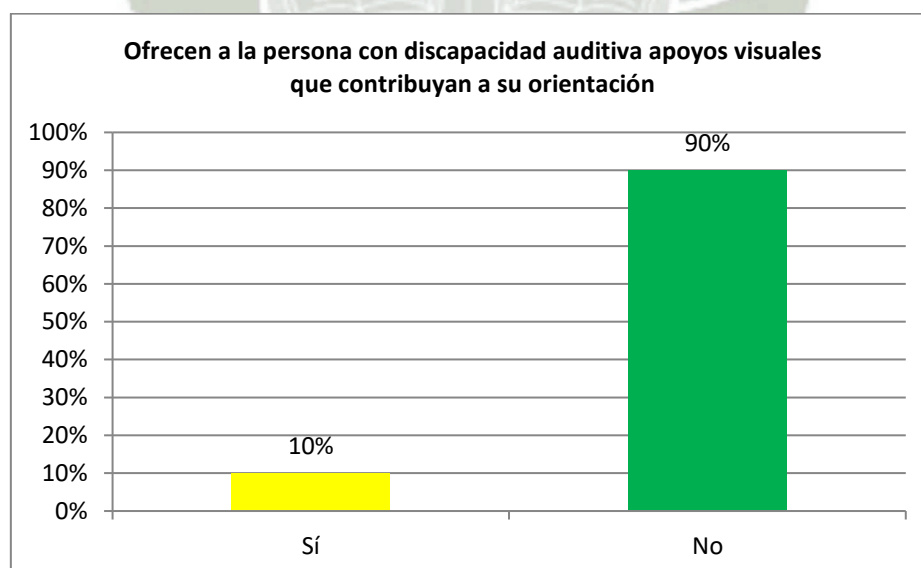
LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS OFRECEN A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA DIAGRAMAS, FOTOS, TARJETAS, MAPAS U OTROS APOYOS VISUALES QUE CONTRIBUYAN A SU ORIENTACIÓN

OFRECEN A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA APOYOS VISUALES QUE CONTRIBUYAN A SU ORIENTACIÓN	F	%
Sí	1	10
No	9	90
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 12

LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS OFRECEN A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA DIAGRAMAS, FOTOS, TARJETAS, MAPAS U OTROS APOYOS VISUALES QUE CONTRIBUYAN A SU ORIENTACIÓN



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla y gráfico, que nueve de los diez atractivos turísticos evaluados no ofrecen a las personas con discapacidad auditiva, ningún tipo de apoyo visual como diagramas, fotos, tarjetas, mapas u otros que contribuyan o faciliten su orientación; por tanto, los lugares turísticos no son del todo accesibles para personas con discapacidad auditiva.

Como se ha señalado anteriormente, a decir de los propios trabajadores de los atractivos señalaron que existe una demanda creciente de visitas por personas con discapacidad auditiva, sin embargo, en la mayoría de casos, no tienen ningún material de apoyo visual que contribuya a su orientación, y que por ende favorezca el disfrute del visitante en los atractivos a los cuales asiste, dado que este es una de las finalidades del turismo.

En tal sentido consideramos que organismos nacionales que regulan o impulsan la actividad turística en el país como es el caso de PROMPERU, entre otros, deben desarrollar la iniciativa de dar un mayor impulso al turismo accesible, para lo cual, podrían realizar diferentes tipos de materiales audiovisuales para distribuir en las diferentes ciudades del país, los cuales serían empleados para turistas con discapacidad.

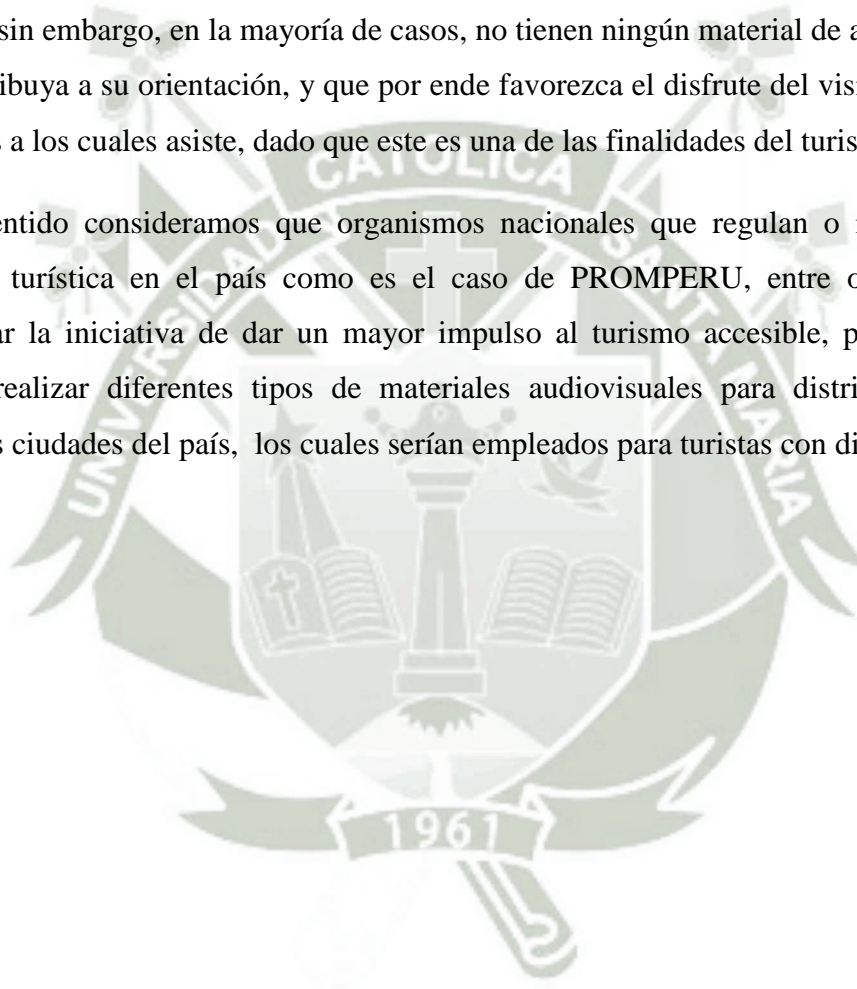


TABLA 13

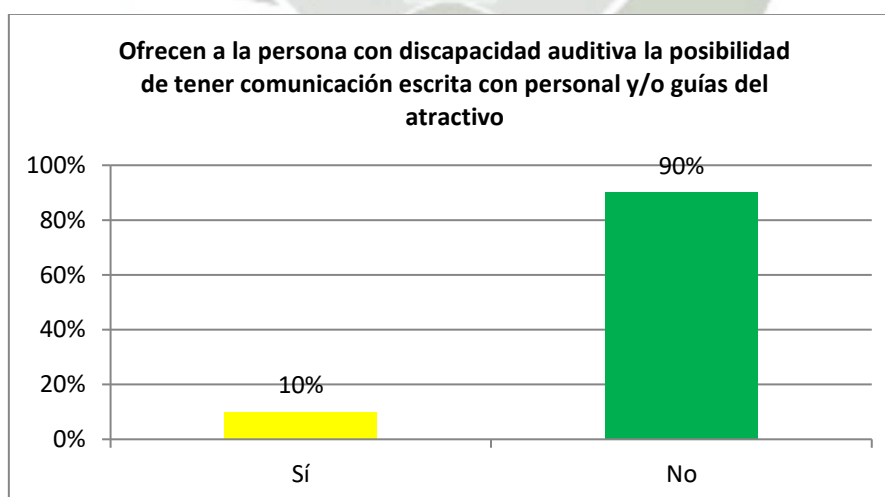
LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS OFRECEN A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA LA POSIBILIDAD DE TENER COMUNICACIÓN ESCRITA CON EL PERSONAL Y/O GUÍAS

OFRECEN A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA LA POSIBILIDAD DE TENER COMUNICACIÓN ESCRITA CON PERSONAL Y/O GUÍAS DEL ATRACTIVO	F	%
Sí	1	10
No	9	90
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 13

LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS OFRECEN A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA LA POSIBILIDAD DE TENER COMUNICACIÓN ESCRITA CON EL PERSONAL Y/O GUÍAS



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla y gráfico, que el 90% de atractivos turísticos evaluados no ofrecen a las personas con discapacidad auditiva, la posibilidad de tener comunicación escrita con el personal y/o guías del atractivo, el 10% sí les ofrece esta ayuda. Por tanto, los lugares turísticos no son del todo accesibles para personas con discapacidad auditiva, puesto que se observa el uso inadecuado de las normas de turismo accesible, porque estas consideran que los atractivos deben ofrecer al turista con discapacidad auditiva, la posibilidad de comunicarse por escrito con el personal y/o guías, pero esto no se realiza como debería ser según las normas.



TABLA 14

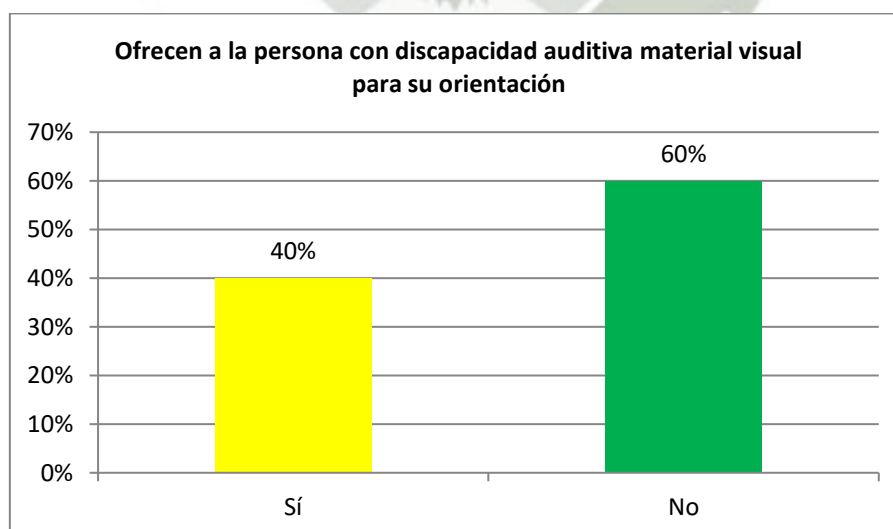
**LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS OFRECEN A LA PERSONA CON
DISCAPACIDAD AUDITIVA MATERIAL VISUAL PARA SU ORIENTACIÓN**

OFRECEN A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA MATERIAL VISUAL PARA SU ORIENTACIÓN	F	%
Sí	4	40
No	6	60
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 14

**LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS OFRECEN A LA PERSONA CON
DISCAPACIDAD AUDITIVA MATERIAL VISUAL PARA SU ORIENTACIÓN**



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Se observa, que el 60% de atractivos turísticos evaluados no ofrecen a las personas con discapacidad auditiva, la posibilidad de tener comunicación escrita con el personal y/o guías del atractivo, el 40% sí les ofrece esta ayuda. Por tanto, los lugares turísticos no son del todo accesibles para personas con discapacidad auditiva, dado que se ha podido constatar que existe uso inadecuado de las normas del turismo accesible, a pesar de que el segmento de personas con discapacidad que realizan actividades de turismo está en aumento, en los atractivos de la ciudad, no siempre se dispone de materiales visuales para su orientación.

Cabe señalar, que en efecto, esta falta a las normas de accesibilidad se ha observado de manera constante en los atractivos turísticos evaluados, porque a pesar de que en cuatro de ellos, si existe cierto tipo de ayuda a las personas con discapacidad auditiva, en la práctica, la ayuda no es del todo adecuada ni acorde a las normas.

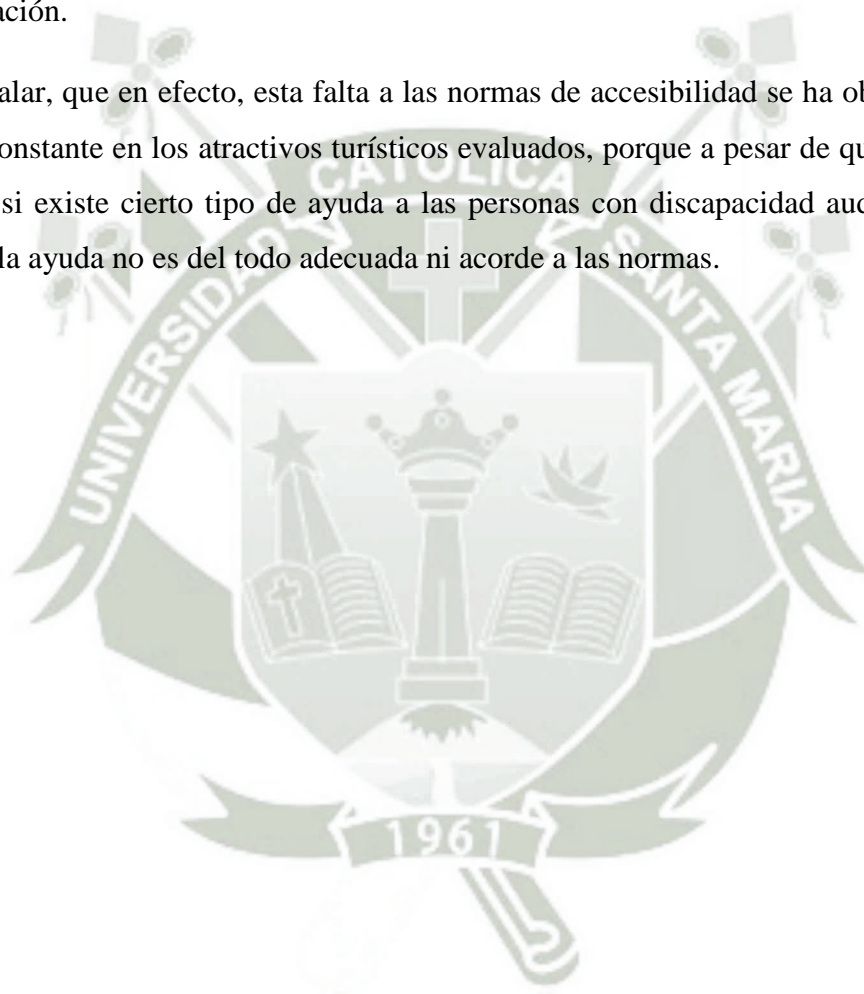


TABLA 15

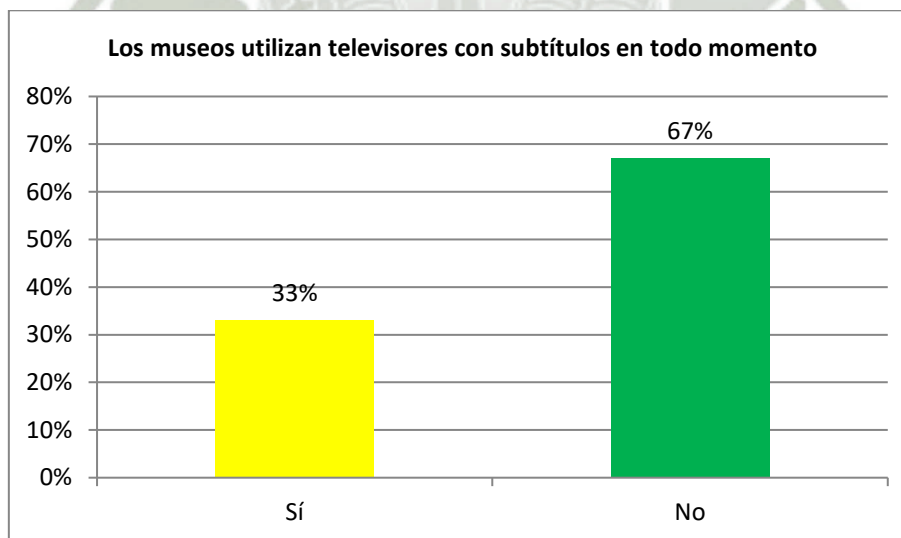
LOS MUSEOS UTILIZAN TELEVISORES CON SUBTÍTULOS EN TODO MOMENTO

LOS MUSEOS UTILIZAN TELEVISORES CON SUBTÍTULOS EN TODO MOMENTO	F	%
Sí	1	33
No	2	67
TOTAL	3	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 15

LOS MUSEOS UTILIZAN TELEVISORES CON SUBTÍTULOS EN TODO MOMENTO



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De los atractivos turísticos evaluados, tres brindan servicios de museo, en los cuales se observó que sólo el Museo Santuarios Andinos (33%) utiliza televisores con subtítulos en todo momento, los demás museos no lo utilizan. En tal sentido, se puede señalar que el único museo que cumple con la norma es el Museo Santuarios Andinos, en los demás casos, no usan televisores para la explicación que se ofrece a los visitantes.

Al respecto, se puede comentar, que si bien es cierto, el Museo Santuarios Andinos, es uno de los atractivos que presenta un mejor cumplimiento de las normas de accesibilidad, se debe recalcar que en este tipo de establecimientos, es obligatorio el uso de televisores, por lo que consideramos que podrán realizar actividades con estudiantes de diferentes Programas Académicos de las Universidad Católica de Santa María, como es el caso de Publicidad y Multimedia, Turismo y Hotelería, Administración, entre otros, para promover la difusión de material audiovisual que podrían emplearse en el Museo y así, mejorar su accesibilidad.

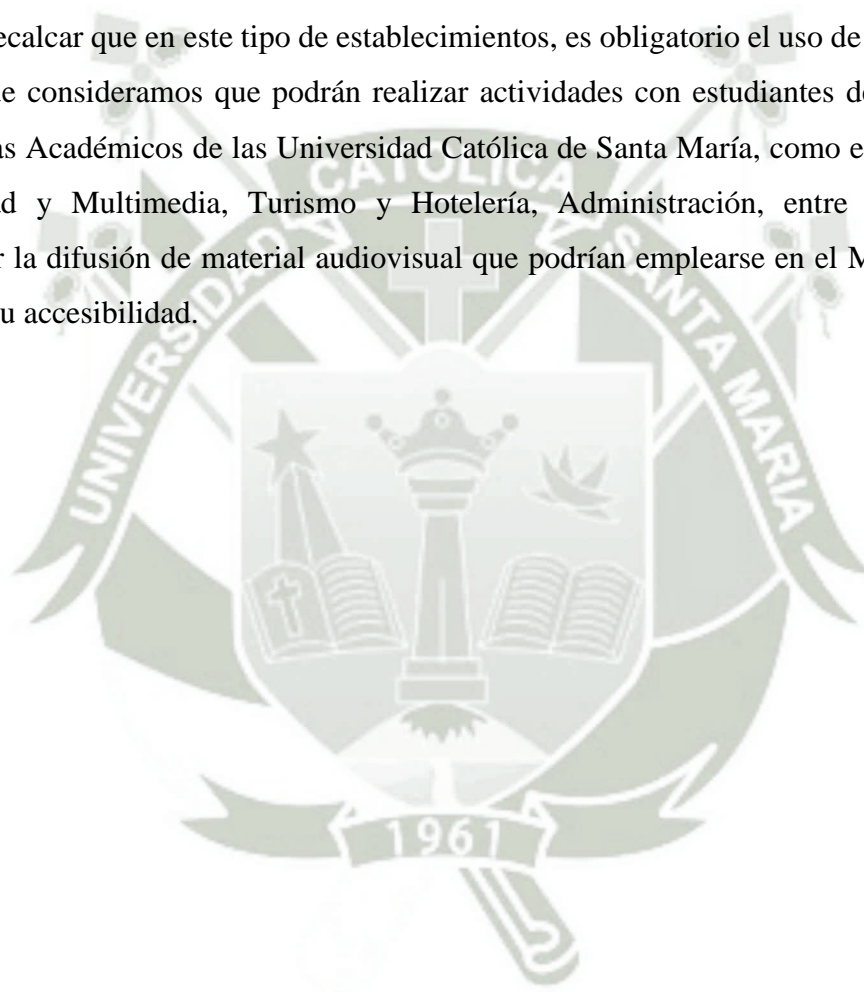


TABLA 16

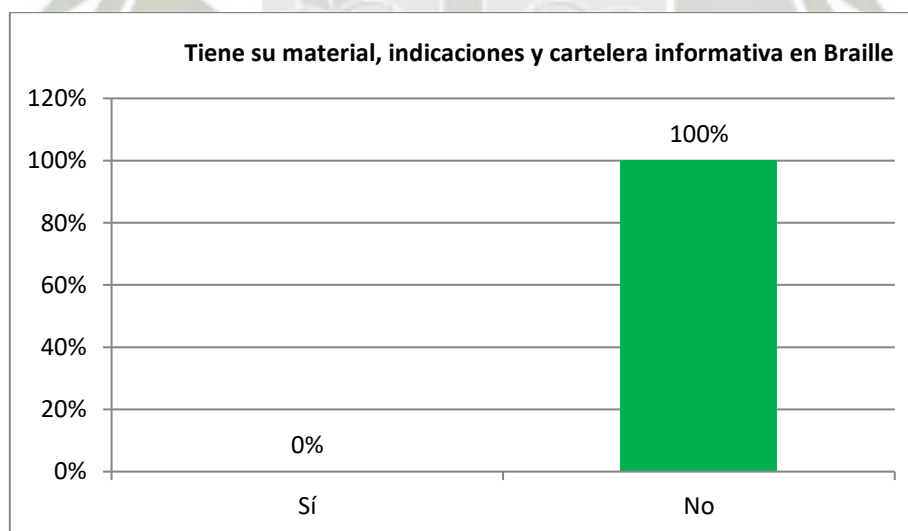
**EL ATRACTIVO TURÍSTICO TIENE SU MATERIAL INDICACIONES Y
CARTELERA INFORMATIVA EN BRAILLE**

TIENE SU MATERIAL, INDICACIONES Y CARTELERA INFORMATIVA EN BRAILLE	F	%
Sí	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 16

**EL ATRACTIVO TURÍSTICO TIENE SU MATERIAL, INDICACIONES Y
CARTELERA INFORMATIVA EN BRAILLE**



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De los atractivos turísticos evaluados, se observó que el 100% no tiene material, indicaciones ni cartelera informativa en Braille, por tanto, se deduce que los atractivos no cumplen con las normas de turismo accesible para personas con discapacidad visual. A pesar de que las normas de turismo accesible, consignan la obligatoriedad de tener el material, indicaciones o cartelera informativa en Braille para todos los establecimientos que realizan actividades relacionadas al turismo, se aprecia que existe uso adecuado de dichas normas en todos los lugares evaluados en Arequipa.



TABLA 17

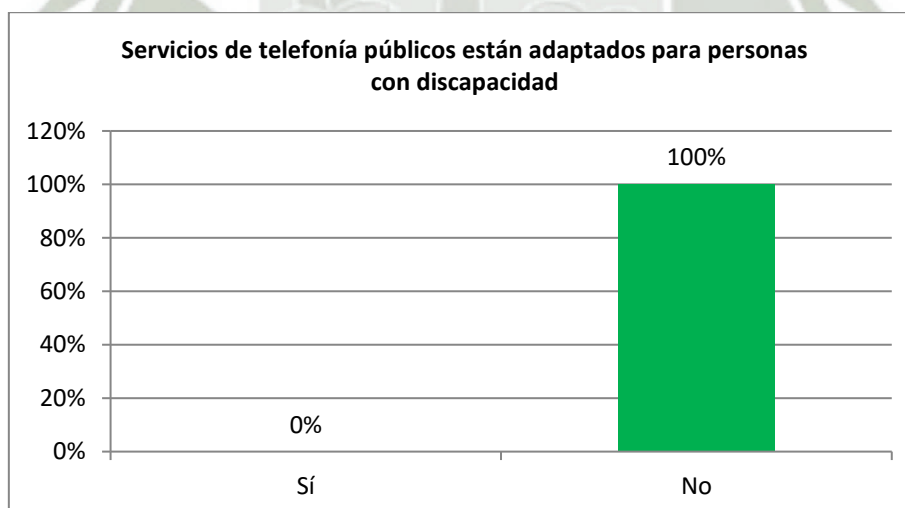
**LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICOS DE LOS ATRACTIVOS
TURÍSTICOS ESTÁN ADAPTADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICOS ESTÁN ADAPTADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	F	%
Sí	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 17

**LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICOS DE LOS ATRACTIVOS
TURÍSTICOS ESTÁN ADAPTADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De los atractivos turísticos evaluados, se observó que el 100% no tiene ningún teléfono público adaptado para personas con discapacidad, por tanto, se deduce que los atractivos no cumplen con las normas de turismo accesible para personas con discapacidad motriz y/o sensorial, porque esta estipulan claramente la obligatoriedad de instalar teléfonos adaptados, pero, nos han señalado, que no cumplen con la indicación porque no hay control por parte de las autoridades y tampoco lo consideran necesario, señalando que podrían prestarle el teléfono a la persona discapacitada que lo requiera, lo cual demuestra el uso inadecuado de las normas.



TABLA 18

**IDENTIFICACIÓN DEL USO DE LAS NORMAS PARA UN TURISMO
ACCESIBLE EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EVALUADOS**

Atractivo	Normas						
	Ancho de las puertas de acceso	Personal de ayuda a los visitantes	SSHH adecuados	Ascensor si lo requiere	Ingreso al nivel de la vereda	Ancho de pasadizos	Lugares para estacionar
Monasterio de Santa Catalina	1.70 m	Sí	No	-	No	Adecuado	No
Basílica Catedral de Arequipa	3.55 m con un dintel de 0,25 m de altura	No	No	No tiene	No	Adecuado	No
Iglesia y Complejo La Compañía	3.20 m	No	No	-	No	Adecuado	No
Iglesia y Plaza San Francisco	2.90 m	No	No	-	No	Adecuado	No
Iglesia de San Agustín	3.00 m	No	No	-	No	Adecuado	No
Casa del Moral	3.20 m	No	Sí	-	No	Adecuado	No
Museo Santuarios Andinos de la Universidad Católica de Santa María	2.20m	Sí	Sí	-	Sí	Adecuado	No
Mirador de Yanahuara	1.00 m	No	No	-	No	Inadecuado	Sí
Mansión del Fundador	2.00 m	No	No	-	Sí	Adecuado	Sí
Molino de Sabandía	2.00	No	No	-	No	Inadecuado	Sí

Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Al aplicar la guía de observación para verificar el cumplimiento de las normas de turismo accesible, se ha observado que en la mayoría de casos, se incumplen dichas normas. En el caso del Monasterio de Santa Catalina, el ancho de las puertas de acceso no facilita el

desplazamiento de personas en silla de ruedas, no cuenta con servicios higiénicos, el ingreso no está a nivel de la vereda y no tiene lugares para estacionamiento reservados.

En la Basílica Catedral, se observó que el ancho de las puertas si es adecuado, pero estas tienen un dintel que las hacen inaccesibles para las sillas de rueda, si no se tiene ayuda para el ingreso, no cuenta con personal para ayudar a las personas con discapacidad, no cuenta con servicios higiénicos, el museo que se encuentra en el tercer piso, no cuenta con ascensor, el ingreso no está a nivel de la vereda y tampoco tiene lugares para estacionamiento reservados. Situación similar se observa en la Iglesia y Complejo de la Compañía, en la Iglesia y Plaza San Francisco, así como en la Iglesia de San Agustín, y en tal sentido podemos afirmar que al ser construcciones antiguas y monumentos arquitectónicos, no se planificaron en su debido momento la accesibilidad debido a la inexistencia de dichas normas, y actualmente es difícil aplicarlas porque se afectaría el diseño original.

En la Casa del Moral, se observó que el ancho de la puerta es adecuado, pero no cuenta con personal que ayude a los turistas, el ingreso tampoco está al nivel de la vereda y no tiene estacionamientos reservados.

El Museo Santuarios Andinos de la Universidad Católica de Santa María, presenta un ancho adecuado de la puerta de acceso, si cuenta con personal de apoyo, con servicios higiénicos adaptados, el ingreso sí está al nivel de la vereda, pero no tiene estacionamientos.

En el caso del Mirador de Yanahuara, se ha identificado, que no es un atractivo accesible para personas con discapacidad, debido al espacio reducido de los pasillos, no cuenta con personal de apoyo, servicios higiénicos, el acceso no está al nivel de la vereda y es difícil desplazarse debido a la presencia de numerosos escalones, no tiene rampas ni barandas en los escalones. Situación similar ocurre en la Mansión del Fundador y el Molino de Sabandía, que junto al Mirador de Yanahuara, son los atractivos turísticos menos accesibles de la ciudad.

TABLA 19

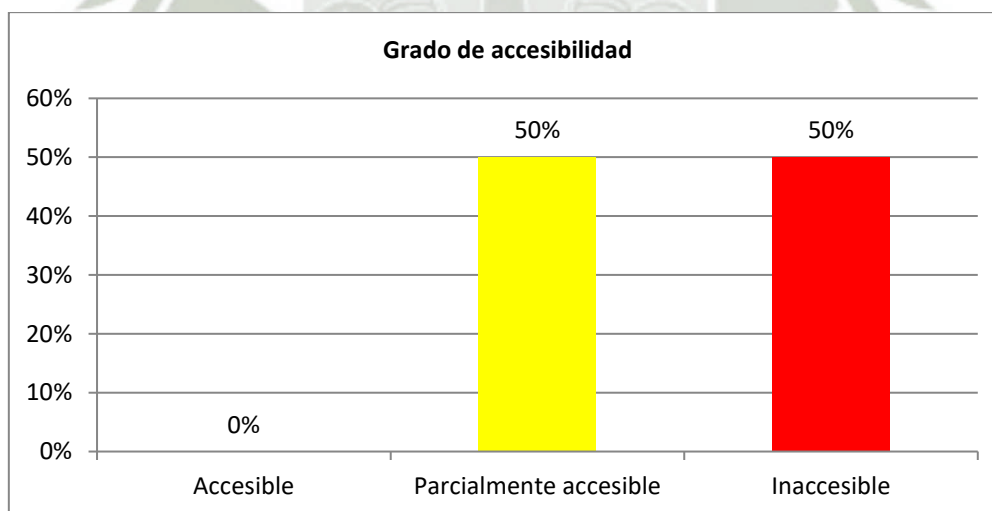
GRADO DE ACCESIBILIDAD DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS

GRADO DE ACCESIBILIDAD	F	%
Accesible	0	0
Parcialmente accesible	5	50
Inaccesible	5	50
TOTAL	10	100

Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 18

GRADO DE ACCESIBILIDAD DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De los atractivos turísticos evaluados, se observó que el 50% son inaccesibles para personas con discapacidad, el 50% son parcialmente accesibles, ninguno de los atractivos turísticos evaluados es accesible para personas con algún tipo de discapacidad.

Es decir, que de acuerdo a nuestros resultados, se puede comentar que ninguno de los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa, es completamente accesible para las personas con discapacidad, por tanto, además del incumplimiento de las normas, este hallazgo también constituye un riesgo para que la ciudad siga siendo considerada como Patrimonio Cultural de la Humanidad, dado que la UNESCO, ha incorporado el tema de la accesibilidad como un aspecto fundamental en la evaluación de las ciudades que postulan a ostentar tal designación, pero también en la recertificación que periódicamente hacen a las ciudades Patrimonio, como es el caso de Arequipa, de allí, que considero importante, tener en cuenta los resultados del presente estudio, para poder brindar mayor importancia a la accesibilidad y comenzar a planificar de manera respetuosa con las tradiciones históricas y culturales, pero también de manera sostenible con las demandas y necesidades de la sociedad actual, las posibles mejoras que se podrían realizar para mejorar la accesibilidad a los atractivos turísticos de nuestra Arequipa.

DISCUSIÓN

La presente investigación estuvo orientada a determinar el cumplimiento de las normas del turismo accesible en atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa, entre los cuales se incluyeron 10 establecimientos representativos de la ciudad. En cuanto a la evaluación del uso de las normas de turismo accesible en la planta física, se observó que ningún atractivo cumple con las normas referidas, puesto que se observó la inexistencia de rampas de acceso, pasillos amplios para facilitar el desplazamiento en sillas de ruedas, tampoco cuentan con accesos internos a instalaciones en partes altas por escaleras sin ascensores, los baños no están adaptados para el ingreso de personas con discapacidad, no cuentan con lugares con estacionamiento reservado ni tampoco rampas en las veredas de acceso.

Nuestros resultados concuerdan con el estudio de Guajardo y cols, quienes señalan que la infraestructura observada en la ciudad de Monterrey México, está adecuada principalmente para las personas con discapacidad motriz, sin embargo, no se observaron lugares completamente accesibles.

Nuestros hallazgos también concuerdan con el estudio de Fruscio, quien señala que la mayoría de las instalaciones turísticas de la ciudad de Cuenca Colombia, son consideradas como inaccesibles, pero al mismo tiempo, estas podrían ser adaptadas o practicables si se efectuarán leves mejoras de bajo coste económico.

En cuanto a los recursos comunicacionales se observó que casi todos los atractivos turísticos, cuentan con guías y profesionales que se expresen en idioma de señas, tampoco cuentan con material e indicaciones en Braille, su cartelera informativa es adecuada sólo en algunos, por ejemplo, de los tres atractivos que ofrecen museos, solo uno utiliza televisores con subtítulos en todo momento, lo que permitiría que personas con discapacidad auditiva puedan orientarse en el recinto, en los demás casos, no cuentan con televisores. Se ha observado también que ninguno de los atractivos turísticos cuenta con material, indicaciones ni cartelera informativa en Braille, por tanto, no son accesibles para personas con discapacidad visual. Ninguno de los atractivos turísticos cuenta con servicios de telefonía adaptados para personas con discapacidad.

Estos hallazgos también han sido reportados por los estudios de Guajardo y el de Fruscio, quienes indican que los atractivos turísticos de la ciudad de Monterrey y Cuenca respectivamente, no cuentan con material que permita una atención adecuada a personas con discapacidad sensorial, hallazgo similar al encontrado en nuestro estudio.

Al determinar el grado de accesibilidad de los atractivos, se observó que más de la mitad son inaccesibles y la tercera parte son parcialmente accesibles, ninguno de los atractivos turísticos evaluados fue calificado como accesible.

Estos resultados nos demuestran la necesidad de que se verifique el cumplimiento de las normas de turismo accesible en todos los atractivos turísticos de la ciudad, así como en la planta turística, llámese servicios de alojamiento, restaurantes, diversión, entre otros.



CONCLUSIONES

PRIMERA

Se ha logrado identificar que en casi todos los atractivos turísticos evaluados, existe incumplimiento de las normas de turismo accesible en la planta física, siendo las principales deficiencias, la falta de espacio adecuado para facilitar el desplazamiento de personas que hacen uso de sillas de ruedas, las entradas de acceso por medio de escalones y sin rampas, la falta de barandas de seguridad; además, ninguno de los atractivos cuenta con ascensores, para acceder a segundo o tercer nivel. Dos deficiencias muy frecuentes es la falta de baños adaptados y la falta de lugares con estacionamiento reservados para personas con discapacidad.

SEGUNDA

Se ha identificado que casi todos los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa, incumplen las normas de turismo accesible en cuanto a los recursos de comunicación, al no contar con guías y profesionales que se expresen en idioma de señas, material e indicaciones en Braille, tampoco cuentan con cartelera informativa adecuada, y ninguno tiene servicios de telefonía adaptados a las personas con discapacidad.

TERCERA

La falta de cumplimiento de las normas de accesibilidad en cuanto a la planta física y los recursos comunicacionales, repercuten de manera negativa en el grado de accesibilidad de los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa, puesto que todos ellos son calificados como inaccesibles.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

A las autoridades regionales, se sugiere que mejoren las gestiones que vienen desarrollando a efectos de supervisar el cumplimiento de las normas de turismo accesible, y además, impulsar la inversión en el turismo accesible, adoptando medidas que permitan mejorar la accesibilidad turística. Asimismo, se debe supervisar que en los principales atractivos se realice la adaptación de sus instalaciones, en los establecimientos nuevos deben diseñarse y edificarse bajo el cumplimiento estricto de las normas y criterios de accesibilidad para todos.

SEGUNDA

Se sugiere a la Dirección de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, que se incluya dentro de la formación integral que brinda a los estudiantes, la capacitación en la atención al turista con discapacidad, incluir en la currícula las nociones fundamentales del idioma de señas y del alfabeto Braille.

TERCERA

A las autoridades municipales y del sector turismo, encargadas de vigilar el cumplimiento de las normas en los establecimientos que brindan servicio a turistas, y en los atractivos turísticos de la ciudad, se sugiere vigilar y en la medida posible adecuar, las instalaciones de manera tal, que se conserve el patrimonio arquitectónico, pero al mismo tiempo mejorar la accesibilidad de los mismos.

BIBLIOGRAFIA

- Boullón L., Castillo U., Guerrero D. Creación de una agencia de integración de servicios para el turista discapacitado. Tesis presentada a la Escuela de Post grado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas para optar el Grado Académico de Magister en Administración de empresas. Lima, 2013.
- Cámara Nacional de Turismo. (CANATUR). (2012). Estadísticas del turismo en el Perú. Lima.
- Castaño, J. (2005). Psicología Social de los Viajes y el Turismo. España: Thomson.
- Collado H. Situación Mundial de la Discapacidad. Organización Panamericana de la Salud. Honduras, 2013.
- Fruscio M. Estudio de turismo accesible para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca. Tesis presentada a la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca para optar el Grado de Ingeniero de Turismo. Colombia 2011.
- Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo / Grupo de Apoyo Interinstitucional para la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (UNDG/IASG/TT). (2010). Nota orientativa para los equipos de las Naciones Unidas en los países y los asociados en la ejecución sobre la inclusión de los derechos de las personas con discapacidad en la programación de las Naciones Unidas (Nueva York).
- Guajardo F., García A., Sánchez I. Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible. Tesis presentada al Departamento de Administración de la Universidad de Monterrey para optar el Grado Académico de Magister. Monterrey, México, 2012.
- <http://www.un.org.spanish.disabilities.standardrules.doc>. (Fecha de acceso: 20 – 5 – 16).
- Huerta J. Discapacidad y accesibilidad. La dimensión desconocida. Jaime Huerta Peralta Jaime; edición y coordinación: Liliana Peñaherrera; presentación Javier Diez Canseco Cisneros. – Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú, 2006.

- Jiménez M., Paulino D., Martín J. "Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud – CIF." Revista España Salud Pública N.4 Madrid 2002. 271-279.
- Ministerio de Salud. (2011). Análisis de la Discapacidad en el Perú, Lima.
- ONCE. Sistema Braille, la Llave del Conocimiento. 2009. Obtenido de: <http://www.once.es/>. (fecha de acceso: 2 – 6 – 16).
- Organización de Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Disponible en: <http://www.un.org/esa/socdev/enable>.
- Organización Mundial de la Salud. (2007). Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud. (2011). Informe Mundial sobre Discapacidad.
- Organización Mundial de la Salud. (2012). Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud. Ginebra.
- Organización Mundial de Turismo. (2008). MINCETUR. Barómetro No. 1 Enero 2008.
- Organización Mundial de Turismo. (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. España.
- Organización Mundial de Turismo. Solicita la simplificación de turismo para los viajeros discapacitados. En Presna. Obtenido de: <http://perunoticias.net/omt-solicita-> (Fecha de acceso: 7 - 12 - 16)
- Silva M. CONFIEP. Turismo accesible, Un nuevo turismo para el Perú. Obtenido de: <http://www.confiep.org.pe/> (Fecha de acceso: 7 - 12 - 16).
- Tratado Internacional “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”. 2009.
- Vignuda, J. (2001). Promotion of barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific Region. Trabajo presentado en el Seminario sobre Desarrollo Sostenible del Ecoturismo en los Países Insulares del Pacífico, Suva (Fiji).

ANEXOS



ANEXO 1

GUÍA DE OBSERVACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE TURISMO ACCESIBLE

Fecha de aplicación:.....

Atractivo.....

Planta física:

Tiene espacio físico suficiente para el desplazamiento en silla de ruedas: Si No

Tiene entradas de acceso por medio de escalones sin rampas: Si No

Las rampas de acceso tienen barandas para ambos lados: Si No

La superficie de la rampa es de material antideslizante continuo: Si No

El espacio de maniobra delante de la puerta de acceso es suficiente para facilitar el paso de la silla de ruedas: Si No

Cuenta con accesos internos a instalaciones en partes altas por escaleras sin ascensores:

Si No

Cuenta con baños adaptados para el ingreso de personas en silla de ruedas, es decir, que debe haber un espacio libre de 1.50 x 1.50 metros en el centro de la habitación del baño para permitir la maniobra adecuada de la silla de ruedas: Si No

El baño para personas en sillas de ruedas tiene el interruptor ubicado a una altura de 1.05 metros del suelo: Si No

El ancho de la puerta del baño para personas con discapacidad para la movilización es de al menos 1.20 metros de ancho: Si No

Cuenta con lugares con estacionamiento reservado para personas con discapacidad:

Si No

Cuenta con rampas en las veredas: Si No

Recursos comunicacionales:

El atractivo tiene guías y profesionales que se expresen en idioma de señas: Si No

El atractivo ofrece a la persona con discapacidad auditiva diagramas, fotos, tarjetas, mapas y otros apoyos visuales que contribuyan a su orientación: Si No

Se le ofrece a la persona con discapacidad auditiva la posibilidad de tener una comunicación escrita con el personal y/o guías del atractivo turístico visitado: Si No

El atractivo, le ofrece al turista con discapacidad auditiva folletos describiendo su contenido, la historia del mismo y un plano indicando los lugares que visitara en cada atractivo y su ubicación, para que la persona pueda informarse leyendo: Si No.

En caso de los museos, si utilizan televisores, estos tienen subtítulos en todo momento:

Si No

El atractivo tiene su material e indicaciones en Braille: Si No

La cartelera informativa está también adecuada en Braille: Si No

Los servicios de telefonía públicos están adaptados para personas con discapacidad:

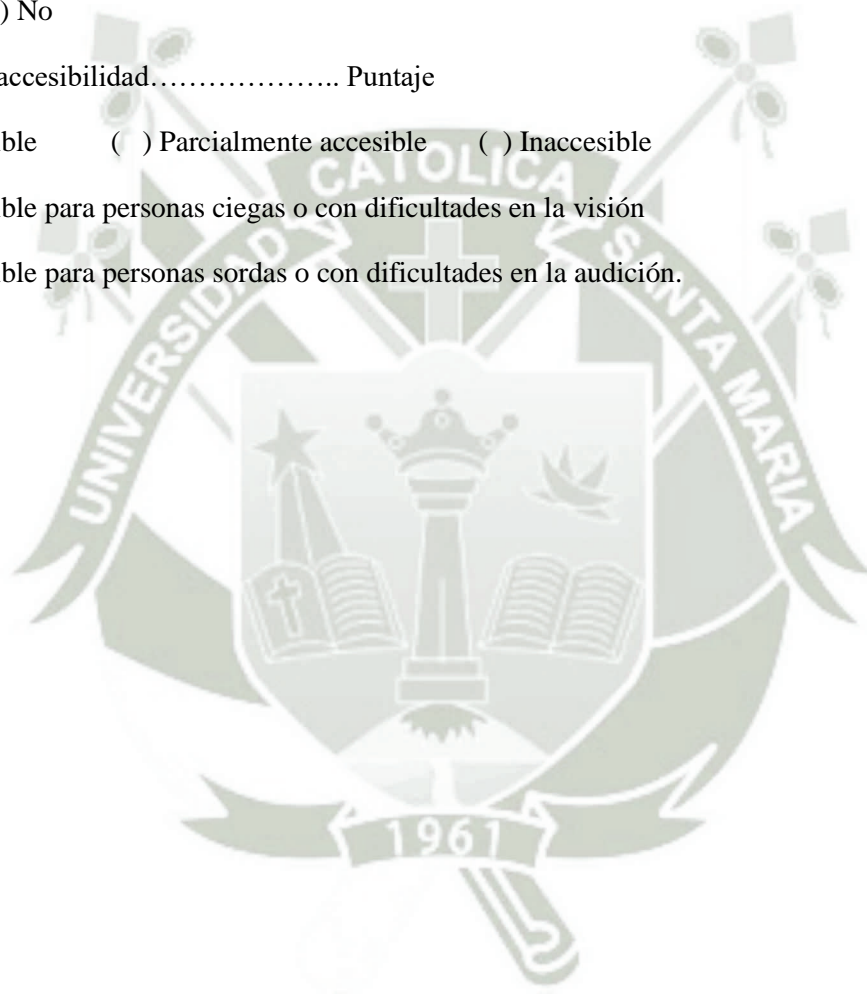
Si No

Grado de accesibilidad..... Puntaje

Accesible Parcialmente accesible Inaccesible

Accesible para personas ciegas o con dificultades en la visión

Accesible para personas sordas o con dificultades en la audición.



ANEXO 2

**GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL USO DE LAS
NORMAS PARA UN TURISMO ACCESIBLE EN LOS ATRACTIVOS
TURÍSTICOS EVALUADOS**

Atractivo	Normas						
	Ancho de las puertas de acceso	Personal de ayuda a los visitantes	SSHH adecuados	Ascensor si lo requiere	Ingreso al nivel de la vereda	Ancho de pasadizos	Lugares para estacionar
Monasterio de Santa Catalina							
Basílica Catedral de Arequipa							
Iglesia y Complejo La Compañía							
Iglesia y Plaza San Francisco							
Iglesia de San Agustín							
Casa del Moral							
Museo Santuarios Andinos de la U.C.S.M							
Mirador de Yanahuara							
Mansión del Fundador							
Molino de Sabandía							

MARCO NORMATIVO

NORMA TÉCNICA DE EDIFICACIÓN NTE A. 060

CAPITULO I

GENERALIDADES

Artículo 1°.- Objeto

Establecer las condiciones y especificaciones técnicas mínimas de diseño para la elaboración de proyectos arquitectónicos y ejecución de cualquier tipo de obra de edificación, y para la adecuación de las existentes, en los tipos de locales señalados en el Capítulo III, con el fin de hacerlos accesibles a las personas con discapacidad, evitando y eliminando toda barrera que impida su uso.

Artículo 2°.- Alcances

La presente norma será de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional, complementariamente a las normas de edificación vigentes, para todas las edificaciones, estatales o privadas, frecuentadas por el público en general.

Artículo 3°.- Definiciones

Para los efectos de la presente norma se entiende por:

Persona con discapacidad

Aquella que tiene una o más deficiencias evidenciada por la pérdida significativa de alguna de sus funciones físicas, mentales ó sensoriales que implique la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales, limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad. Este concepto incluye a los adultos mayores.

Accesibilidad

La condición de acceso que presta la infraestructura urbanística y edificatoria para facilitar la movilidad y el desplazamiento autónomo de la persona con discapacidad, propiciando su integración y la equiparación de oportunidades para el desarrollo de sus actividades cotidianas, en condiciones de seguridad.

Ruta accesible

Ruta que conecta los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación, que puede ser recorrida por una persona con discapacidad.

Barreras arquitectónicas

Son aquellos impedimentos, trabas u obstáculos físicos que limitan o impiden la libertad de movimiento de las personas con discapacidad.

Señalización

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

Señales de acceso

Símbolos convencionales utilizados para señalar la accesibilidad a edificaciones y ambientes.

CAPITULO II**CONDICIONES GENERALES DE ACCESIBILIDAD
EN TODAS LAS EDIFICACIONES****Artículo 4°.- Ambientes y rutas accesibles**

Se deberán crear ambientes y rutas accesibles que permitan el desplazamiento y la atención de las personas con discapacidad, en las mismas condiciones que el público en general.

Las disposiciones de esta norma se aplican para dichos ambientes y rutas accesibles.

Artículo 5°.- Superficie del suelo en ambientes y rutas accesibles

5.1 Los pisos, en general, deberán ser estables y antideslizantes en su superficie.

5.2 Los cambios de nivel hasta de 6mm, pueden ser verticales y sin tratamiento de bordes; entre 6mm y 13mm deberán ser biselados, con una pendiente no mayor de 1:2, y los superiores a 13mm deberán ser resueltos mediante rampas.

5.3 En las rejillas sobre las que se transita, cuando las platinas tengan una sola dirección, éstas deberán ser perpendiculares al sentido de circulación, y su distanciamiento no deberá ser mayor de 13mm.

5.4 El grosor máximo de las alfombras será de 13mm, y sus bordes expuestos deberán fijarse a la superficie del suelo a todo lo largo mediante perfiles metálicos o de otro material que cubran la diferencia de nivel.

Artículo 6°.- Ingresos y pasajes

6.1 El ingreso principal de la edificación, u otro complementario, deberá ser accesible desde la acera correspondiente, salvando la eventual diferencia de nivel, mediante una rampa.

En las edificaciones nuevas, el ingreso principal será necesariamente accesible, entendiéndose como tal al utilizado por el público en general.

En las edificaciones existentes cuyas instalaciones se adapten a las presentes normas, por lo menos uno de sus ingresos deberá ser accesible.

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

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

Artículo 7°.- Dimensiones de espacios accesibles

7.1 El espacio que ocupa una persona en silla de ruedas es de 75cm x 1.20m.

7.2 El ancho libre mínimo será:

- Para el paso de una silla de ruedas 90 cm.
- Para el paso de dos sillas de ruedas 1.50 m.

7.3 El espacio necesario para el giro de 180° de una silla de ruedas ocupada es de 1.50m de diámetro.

7.4 El espacio en «T» necesario para el volteo de una persona en silla de ruedas ocupada es el indicado en el Gráfico 1.

Artículo 8°.- Puertas, mamparas y paramentos de vidrio

- 8.1 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.
- 8.2 La altura mínima de las puertas y mamparas será de 2.10m.
- 8.3 De utilizarse puertas giratorias o similares, deberá preverse otra que permita el acceso de las personas en sillas de ruedas.
- 8.4 El vidrio de las mamparas, puertas y paramentos, será inastillable.
- 8.5 El espacio libre mínimo entre dos puertas batientes consecutivas será de 1.20m, excluyendo el espacio proyectado por la apertura de las mismas (Gráfico 2).
- 8.6 Las manijas serán de palanca con una protuberancia final o de otra forma que evite que la mano se deslice hacía abajo. La cerradura de una puerta accesible estará a 1.20 m de altura desde el suelo, como máximo.

Artículo 9°.- Rampas

- 9.1 Cuando dos ambientes de uso público, adyacentes y funcionalmente relacionados, tengan distintos niveles, deberán estar comunicados mediante una rampa.
- 9.2 El ancho libre mínimo de una rampa será de 90cm.
- 9.3 Se permitirán las pendientes máximas que se indican (Gráfico 3) para:
- Tramos cortos de hasta 1m. de longitud 14%
 - Tramos de 1.01 a 2m. de longitud 12%
 - Tramos de 2.01 a 7.50m. de longitud máxima 10%
 - Tramos de 7.51 a 15m. de longitud máxima 8%
 - Tramos de 15.1 a 30m. de longitud máxima 6%
 - Tramos de 30.1 a 50m. de longitud máxima 4%
 - Tramos de longitud mayor de 50m. ó vías continuas 2%
- 9.4 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.
- 9.5 En el caso de tramos paralelos, el largo de los descansos y espacios mencionados será igual a la suma de los anchos de los tramos más el ojo o muro intermedio, y su ancho mínimo será de 1.20m (Gráfico 4).
- 9.6 En los dos casos señalados en los numerales precedentes, se deberá prever, en los espacios de llegada mencionados, alguna de las soluciones indicadas en los numeral 7.3 y 7.4 de esta norma para el giro o volteo de una silla de ruedas ocupada, respectivamente.

Artículo 10°.- Gradadas

- 10.1 Las huellas y contrahuellas de las gradadas de escaleras y escalinatas, tendrán dimensiones uniformes.
- 10.2 El radio del redondeo de los cantos de las gradadas no será mayor de 13mm.

Artículo 11°.- Parapetos, barandas de seguridad y pasamanos en rampas y escaleras

- 11.1 Las rampas de longitud mayor de 3.00m, así como las escaleras, deberán tener parapetos o barandas en los lados libres y pasamanos en los lados confinados por paredes.
- 11.2 Los pasamanos de las rampas y escaleras, ya sean sobre parapetos o barandas, o adosados a paredes, estarán a una altura de 80cm, medida verticalmente desde la rampa o el borde de los pasos, según sea el caso.
- Su sección será uniforme y permitirá una fácil y segura sujeción; debiendo mantener, los adosados a paredes, una separación de 3.5cm a 4cm con la superficie de las mismas.
- Los pasamanos serán continuos, incluyendo los descansos intermedios, interrumpidos en caso de accesos o puertas.

Se prolongarán horizontalmente por lo menos 45cm sobre los planos horizontales de arranque y entrega, y sobre los descansos, salvo el caso de los tramos de pasamanos adyacentes al ojo de la escalera que podrán mantener continuidad.

11.3 Los bordes de un piso transitable, abiertos o vidriados hacia un plano inferior con una diferencia de nivel mayor de 30cm, deberán estar provistos de parapetos o barandas de seguridad con una altura no menor de 80cm. Las barandas llevarán un elemento corrido horizontal de protección a 15cm sobre el nivel del piso, o un sardinel de la misma dimensión.

Artículo 12°.- Ascensores

12.1 Cuando deban instalarse ascensores de acuerdo con la reglamentación vigente, por lo menos uno de ellos deberá cumplir con los requisitos que se señalan en el presente artículo.

12.2 Las dimensiones interiores mínimas de la cabina del ascensor serán: 1.50m de ancho y 1.40m de profundidad.

12.3 La tolerancia en el nivel de llegada será de 13mm en relación con el nivel del piso correspondiente.

12.4 Los pasamanos estarán a una altura de 80cm; tendrán una sección uniforme que permita una fácil y segura sujeción, y estarán separados por lo menos 5cm de la cara interior de la cabina.

12.5 Las botoneras se ubicarán en cualquiera de las caras laterales de la cabina, entre 90cm y 1.35m de altura, al alcance de una persona en silla de ruedas. Todas las indicaciones de las botoneras deberán tener su equivalente en Braille.

12.6 Las puertas de la cabina y del piso deben ser automáticas, y de un ancho mínimo de 90cm y permanecer totalmente abiertas por lo menos 5 segundos. Estarán provistas de un mecanismo de reapertura que las detendrá y reabrirá automáticamente en el caso de que alguna persona u objeto obstruya su cierre. Delante de las puertas deberá existir un espacio que permita el giro de 180° de una persona en silla de ruedas.

12.7 Al lado de las puertas del ascensor, en la jamba, deberá colocarse señales con el número del piso, en relieve y en Braille.

12.8 Señales audibles y visibles deben ser ubicadas en los lugares de llamada para indicar cuando el elevador está respondiendo.

Artículo 13°.- Mobiliario

13.1 El tablero de atención al público al que se aproxime una persona en silla de ruedas, deberá tener un espacio libre de obstáculos, con una altura mínima de 75cm y un ancho mínimo de 80cm. La altura máxima del tablero será de 80cm.

13.2 Las bancas, en general, tendrán una altura entre 45cm y 50cm, y una profundidad de 65cm.

13.3 El 3% del número total de elementos fijos de almacenaje de uso público, tales como casilleros, gabinetes, armarios, etc. o, por lo menos, uno de cada tipo, debe ser accesible.

13.4 Para la colocación de interruptores eléctricos, porteros automáticos, timbres, y cualquier otro elemento necesario de accionar, se tendrá en cuenta lo señalado en el Artículo 14° de la presente norma, referente al alcance manual de objetos.

13.5 Se deberán incorporar señales visuales luminosas al sistema de alarma de la edificación.

Artículo 14°.- Teléfonos públicos

14.1 En cada batería de tres ó cuatro **teléfonos públicos**, uno de ellos deberá ser accesible y estar claramente señalizado. Las empresas concesionarias de los servicios distribuirán

estratégicamente este tipo de mobiliario en distintas partes de los locales en función de la concentración de personas.

Los teléfonos accesibles permitirán la conexión de audífonos personales y contarán con controles capaces de proporcionar un aumento de volumen de entre 12 y 18 decibeles por encima del volumen normal.

El cable que va desde el aparato telefónico hasta el auricular de mano deberá tener por lo menos 75cm de largo.

Delante de los teléfonos colgados en las paredes deberá existir un espacio libre de 75cm de ancho por 1.20 m de profundidad, que permita la aproximación frontal o paralela al teléfono de una persona en silla de ruedas. El elemento más alto manipulable de los aparatos

telefónicos deberá estar a una altura máxima de 1.30m.

14.2 Las **cabinas telefónicas**, tendrán como mínimo 80cm de ancho y 1.20 m de profundidad, libre de obstáculos, y su piso deberá estar nivelado con el piso adyacente. El acceso tendrá, como mínimo, un ancho libre de 80cm y una altura de 2.10 m.

Norma Técnica de Edificación NTE A.060

Artículo 15°.- Alcance manual de objetos

15.1 Frontal

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

15.2 Lateral

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

Si existiera algún objeto que constituya un obstáculo, deberá tenerse en cuenta las medidas indicadas en el Gráfico 5.

Artículo 16°.- Servicios higiénicos

El presente artículo establece las pautas para la disposición de aparatos y accesorios, así como sobre el dimensionamiento y otras características de los servicios higiénicos accesibles. En el Gráfico 6 se muestra un modelo opcional optativo.

16.1 Lavatorios

- Los lavatorios deben instalarse adosados a la pared o empotrados en un tablero individualmente y soportar una carga vertical de 100k.

- El distanciamiento entre lavatorios será de 90cm entre ejes.

- Deberá existir un espacio libre de 75cm x 1.20 m al frente del lavatorio para permitir la aproximación de una persona en silla de ruedas.

- Se instalará con el borde externo superior o, de ser empotrado, con la superficie superior del tablero a 85cm del suelo. El espacio inferior quedará libre de obstáculos, con excepción del desagüe, y tendrá una altura de 75cm desde el piso hasta el borde inferior del mandil o fondo del tablero de ser el caso. La trampa del desagüe se instalará lo más cerca al fondo del lavatorio que permita su instalación, y el tubo de bajada será empotrado. No deberá existir ninguna superficie abrasiva ni aristas filosas debajo del lavatorio.

- Preferentemente, se instalará grifería con comando electrónico o mecánica de botón, con mecanismo de cierre automático que permita que el caño permanezca abierto, por lo menos, 10 segundos. En su defecto, la grifería podrá ser de manija o aleta.

16.2 Inodoros

- El cubículo para inodoro tendrá dimensiones mínimas de 1.50m x 2m, con una puerta de ancho no menor de 90cm y barras de apoyo tubulares adecuadamente instaladas, como se indica en el Gráfico 7.

- Los inodoros se instalarán con la tapa del asiento entre 45 y 50cm sobre el nivel del piso.

- La papelería deberá ubicarse de modo que permita su fácil uso.

No deberá utilizarse dispensadores que controlen el suministro.

16.3 Urinarios

- Los urinarios serán del tipo pesebre o colgados de la pared. Estarán provistos de un borde proyectado hacia el frente a no más de 40 cm de altura sobre el piso.

- Deberá existir un espacio libre de 75cm x 1.20m al frente del urinario para permitir la aproximación de una persona en silla de ruedas.

- Deberán instalarse barras de apoyo tubulares verticales, en ambos lados del urinario y a 30cm de su eje, fijados en la pared posterior, según el Gráfico 8.

- Se podrán instalar separadores, siempre que el espacio libre entre ellos sea mayor de 75cm.

16.4 Tinas

- Las tinas se instalarán encajonadas entre tres paredes como se muestra en los Gráficos 9A, 9B y 9C. La longitud del espacio depende de la forma en que acceda la persona en silla de ruedas, como se indica en los mismos gráficos. 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 uno de los extremos de esta franja podrá ubicarse, de ser necesario, un lavatorio.

- En el extremo de la tina opuesto a la pared donde se encuentre la grifería, deberá existir un asiento o poyo de ancho y altura iguales al de la tina, y de 45cm de profundidad como mínimo, como aparece en los Gráficos 9A y 9B. De no haber espacio para dicho poyo, se podrá instalar un asiento removible como se indica en el Gráfico 9C, que pueda ser fijado en forma segura para el usuario.

- Las tinas estarán dotadas de una ducha-teléfono con una manguera de, por lo menos 1.50m de largo que permita usarla manualmente o fijarla en la pared a una altura ajustable entre 1.20m y 1.80m.

- Las llaves de control serán, preferentemente, del tipo monocomando o de botón, o, en su defecto, de manija o aleta. Se ubicarán según lo indicado en los Gráficos 9A, 9B y 9C.

- Deberá instalarse, adecuadamente, barras de apoyo tubulares, tal como se indica en los mismos gráficos.

- 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.

16.5 Duchas

- Las duchas tendrán dimensiones mínimas de 90cm x 90cm y estarán encajonadas entre tres paredes, tal como se muestra en el Gráfico 10. En todo caso deberá existir un espacio libre adyacente de, por lo menos, 1.50m x 1.50m 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 50cm de ancho, como mínimo, con una altura entre 45cm y 50cm, en la pared opuesta a la de la grifería, como se indica en el Gráfico 10.

- La grifería y las barras de apoyo se ubicarán según el mismo gráfico.

- La ducha-teléfono y demás grifería tendrán las características precisadas en el numeral 15.4 de esta norma.

- 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.

16.6 Accesorios

- Los toalleros, jaboneras, papeleras y secadores de mano deberán colocarse a una altura entre 50cm y 1m.
- Las barras de apoyo, en general, deberán ser antideslizantes, tener un diámetro exterior entre 3cm y 4cm., y estar separadas de la pared por una distancia entre 3.5cm y 4cm. Deberán anclarse adecuadamente y soportar una carga de 120k. Sus dispositivos de montaje deberán ser firmes y estables, e impedir la rotación de las barras dentro de ellos.
- Los asientos y pisos de las tinas y duchas deberán ser antideslizantes y soportar una carga de 120k.
- Las barras de apoyo, asientos y cualquier otro accesorio, así como la superficie de las paredes adyacentes, deberán estar libres de elementos abrasivos y/o filosos.
- Se colocarán ganchos de 12cm de longitud para colgar muletas, a 1.60m de altura, en ambos lados de los lavatorios y urinarios, así como en los cubículos de inodoros y en las paredes adyacentes a las tinas y duchas.
- Los espejos se instalarán en la parte superior de los lavatorios a una altura no mayor de 1m del piso y con una inclinación de 10°. No se permitirá la colocación de espejos en otros lugares.

Artículo 17°.- Estacionamiento

17.1 Se reservará espacios de estacionamiento para los vehículos que transportan o son conducidos por personas con discapacidad, en proporción a la cantidad total de espacios dentro del predio, de acuerdo con el siguiente cuadro:

NÚMERO TOTAL DE ESTACIONAMIENTOS	ESTACIONAMIENTOS ACCESIBLES REQUERIDOS
1 a 50	1
50 a 400	1 cada 50
más de 400	8 +1/100 adicionales

17.2 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. De desarrollarse la ruta accesible al frente de espacios de estacionamiento, se deberá prever la colocación de topes para las llantas, con el fin de que los vehículos, al estacionarse, no invadan esa ruta (Gráfico 11).

17.3 Las dimensiones mínimas de los espacios de estacionamiento accesibles, serán de 3.80 m x 5.00 m, tal como se muestra en el Gráfico 12.

17.4 Los espacios de estacionamiento accesibles estarán identificados, como también se indica en el Gráfico 12, 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. Estos avisos cumplirán con las especificaciones indicadas en el Capítulo IV de esta norma.

APORTE PERSONAL

SEÑALIZACION

Esta es una muestra de señalización para los atractivos turísticos que son accesibles para personas con discapacidad, esta debe colocarse fuera del lugar o de forma visible antes de entrar a este lugar.



MATRIZ DE CONSISTENCIA



N°	Atractivo	PF 1	PF 2	PF 3	PF 4	PF 5	PF 6	PF 7	PF 8	PF 9	PF 10	PF 11	RC 1	RC 2	RC 3	RC 4	RC 5	RC 6	RC 7	RC 8	Puntaje	Grado de accesibilidad
1	Museo santuarios	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	7	2
2	Igles. Compañía	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	6	3
3	Claustros Compañía	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	5	3
4	Igle. San Francisco y plaza	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	4	3
5	Igle. San Agustín	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	4	3
6	Basilica Catedral	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	2	2	2	8	2
7	Monasterio Sta Catalina	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	0	2	2	2	9	2
8	Mirador Yanahuara	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	7	2
9	Mansion Fundador	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	2	2	2	6	3
10	Molino Sabandia	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	3