



# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS

“EL TURISMO ACCESIBLE PARA NIÑOS CON SÍNDROME DE DOWN EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DEL CENTRO HISTÓRICO DE TRUJILLO - 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración y Servicios Turísticos**

**Autora:**

Br. Carmen del Pilar Plasencia del Águila

**Asesora:**

Dra. Edelmira Leonor Janampa Vidal

Trujillo – Perú

2018

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, aprueban la tesis desarrollada por la Bachiller **Carmen del Pilar Plasencia del Águila**, denominada:

### **“EL TURISMO ACCESIBLE PARA NIÑOS CON SÍNDROME DE DOWN EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DEL CENTRO HISTÓRICO DE TRUJILLO - 2016”**

---

Dra. Edelmira Leonor Janampa Vidal  
**ASESORA**

---

Mg. Mónica Denisse Zegarra Alva  
Presidenta

---

Mg. Jamy María Hurtado Castañeda  
Secretaria

---

Mg. Olenka Sofía Ávila Loyola  
Vocal

## DEDICATORIA

### **A Dios**

Porque ha estado conmigo en cada paso,  
me guía por el camino, me da las fuerzas  
para seguir adelante, no desmayar en los  
problemas que se presentan y es quien  
guía el destino de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada del Norte por la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mis profesores durante toda la carrera profesional, el gran aporte que han hecho en mi formación, por sus consejos y amistad.

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Justificación .....	13
1.4. Limitaciones .....	14
1.5. Objetivos .....	14
1.5.1. Objetivo General .....	14
1.5.2. Objetivos Específicos .....	14
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
2.1. Antecedentes .....	15
2.2. Bases Teóricas .....	20
2.3. Definición de términos básicos.....	30
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>33</b>
3.1. Operacionalización de variables.....	33
3.2. Tipo de diseño de investigación.....	33
3.3. Unidad de estudio.....	34
3.4. Población.....	34
3.5. Muestra.....	34
3.6. Técnica, instrumentos y procedimientos .....	34
3.6.1. Para recolectar datos.....	34
3.6.2.. Para analizar la información.....	34
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....</b>	<b>39</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>43</b>

**ANEXOS..... 48**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Características de niños con Síndrome de Down.....	26
Tabla N° 2 Modalidad de agencias de Viajes y Turismo.....	28
Tabla N° 3 Cuadro de Operacionalización de variables.....	33

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 Agencias de viajes y turismo que ofrecen turismo accesible a niños con síndrome de Down.....	35
Gráfico N°2 Agencias de viajes y turismo que reciben solicitudes para ofrecer turismo accesible a niños con síndrome de Down.....	35
Gráfico N°3 Agencias de viajes y turismo que cuentan con paquetes turísticos especializados para niños con síndrome de Down.....	36
Gráfico N° 4 Disposición de las agencias de viajes y turismo para ofrecer turismo accesible para niños con síndrome de Down.....	36
Gráfico N°5 Conocimiento de las características del comportamiento de los niños con síndrome de Down.....	37
Gráfico N°6 Agencias de viajes y turismo que tienen personal capacitado para atender las necesidades de niños con síndrome de Down.....	37
Gráfico N°7 Tipos de infraestructura y/o equipamiento con que cuentan las agencias de viajes y turismo para atención a niños con síndrome de Down.....	38
Gráfico N°8 Modalidades de turismo sugeridas para las agencias de viajes y turismo en el servicio turístico para niños con síndrome de Down.....	38

## RESUMEN

Hoy en día frente al crecimiento mundial del turismo, ha permitido que éste vuelque su mirada hacia las personas con habilidades diferentes como un segmento, en el cual representa una oportunidad económica para las agencias de viajes y turismo, donde los consumidores del turismo accesible son cada vez más sofisticados y exigentes

El estudio se realizó con el objetivo de conocer el desarrollo del turismo accesible para niños con síndrome de Down en las agencias de viajes y turismo del centro histórico de Trujillo en el año 2016, ya que a pesar de la difusión de la Ley General de la persona con Discapacidad en su artículo 15 sobre el Derecho a la accesibilidad, se ha observado que no todas las empresas de este rubro buscan satisfacer las necesidades de este segmento en particular; por ello diariamente se enfrentan a una serie de obstáculos para conseguir un paquete turístico de acuerdo a sus necesidades.

Para esta investigación se elaboró una encuesta de 08 ítems con la finalidad de conocer el desarrollo del turismo accesible para niños con éstas habilidades diferentes, siendo aplicada a una muestra de 82 agencias de viajes y turismo que operan en la ciudad de Trujillo. De lo cual, se obtuvo, que el 100% de las agencias de viajes y turismo se muestran predispuestas a brindar esta modalidad de turismo. Sin embargo, más del 50% de las empresas encuestadas, no cuentan con la infraestructura, personal capacitado o especializado ni con la información turística respectiva, siendo una limitaciones para el desarrollo del turismo accesible en nuestra ciudad.

Palabras clave: Turismo accesible, agencias de viajes y turismo, síndrome de Down.

## ABSTRACT

Today, in the face of the global growth of tourism, it has allowed it to turn its gaze towards people with different abilities as a segment, in which it represents an economic opportunity for travel and tourism agencies, where the consumers of accessible tourism are each more sophisticated and demanding times.

The study was carried out with the objective of knowing the development of accessible tourism for children with Down syndrome in the travel and tourism agencies of the historic center of the city of Trujillo in 2016, since despite the dissemination of the Law General of the person with Disability in his article 15 on the Right to accessibility, it has been observed that not all companies in this field seek to satisfy the needs of this particular segment; For that reason, they face a series of obstacles every day to obtain a tourist package according to their needs. For this research, a survey of 08 items was developed with the purpose of knowing the development of accessible tourism for children with these different abilities, being applied to a sample of 82 travel and tourism agencies that operate in the city of Trujillo. Of which, it was obtained, that 100% of travel and tourism agencies are predisposed to provide this type of tourism.

However, more than 50% of the companies surveyed do not have the infrastructure, trained or specialized personnel or with the respective tourist information, being a limitation for the development of accessible tourism in our city.

Key words: Accessible tourism, travel and tourism agencies, Down syndrome.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La globalización en turismo, permite que los países generen una mayor interrelación entre los mismos, que facilita el flujo de personas, mercancías y servicios, en el cual la tecnología se ha convertido en pieza clave para sobrevivir a la competencia que existe alrededor del mundo entre las naciones y empresas. Éste fenómeno abarca el comercio internacional, movimiento de capitales a corto plazo, inversión directa, fenómenos migratorios, desarrollo de las tecnologías, de la comunicación y cultural, siendo los factores que impulsan su desarrollo: el libre comercio, multinacionales, inversión extranjera y privatizaciones.

Por ello, el turismo es importante para las economías como un efecto globalizador. Es importante mencionar que, la globalización para el Fondo Monetario Internacional, citado por (Roblas, 2012) se refiere a la progresiva dependencia económica mutua que existe entre los países del mundo, generado por el aumento del volumen y variedad de transacciones transfronterizas de bienes y servicios.

Tanto la globalización como el turismo son fenómenos económicos y sociales que han sido muy analizados en los últimos años, ya que son importantes para el crecimiento económico y sus efectos. El turismo ha ganado espacio gracias a la globalización, se ha generado una expansión considerable debido a la fácil accesibilidad que ahora se tiene a la información mundial. Así mismo, la apertura de nuevos destinos turísticos ha dado paso a una creciente comercialización a nivel global. Se ha provocado cierta homogeneidad cultural, afectando directamente a la actividad turística. (Tirado, 2015, pág. 1)

El turismo está considerado como una de las actividades de mayor relevancia en todo el mundo, encontrándose en constante crecimiento; alcanzando a casi todos los indicadores: económico, social, cultural, de integración y paz, que debe recibir un adecuado tratamiento promotor que propicie su desarrollo.

Además, en el mundo se ha ido creando una tendencia cada vez más progresiva de integrar a las personas con habilidades diferentes en la variedad de las actividades del resto de la población, siendo el turismo una de las más accesibles para lograr esta integración. Existen muchas organizaciones que congregan a este tipo de personas y que ofrecen muchas opciones para actividades en grupo, siendo también el turismo una de las preferidas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que, la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) destacan que, los niños con discapacidad tienen los mismos derechos que los demás niños, por ejemplo a la atención de la salud, a la nutrición, a la educación, a la inclusión social y a la protección frente a la violencia, el abuso y el abandono. (2013)

Según la Ley General de la persona con Discapacidad en su artículo 15 sobre el Derecho a la accesibilidad, la persona con discapacidad tiene derecho acceder en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal. Así mismo, tiene derecho a gozar de ambientes sin ruidos y de entornos adecuados. (Congreso de la República, 2012).

Al siguiente año, con la R. N° 372 – 2013 el ministerio de Salud de nuestro país, establece el 21 de marzo como día nacional del síndrome de Down, incluyendo mucho más a las personas con esta afección unirse a la sociedad. Además, dispone atender a nivel nacional desde los 15 días de su nacimiento.

Según el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad a cargo del Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS) tiene inscritas a un total de 141,731 personas, de las cuales 8080 tienen síndrome Down, representando el 6.21% del total de los registrados. El 44.7% son mujeres y el 55.3% son hombres, con respecto a la distribución por grupo etario, el 15.01% de los registrados con síndrome de Down están ubicados en el grupo de 0 - 5 años, de 6 - 13 años de edad con el 34.97% y de 18 - 29 años con 23.72%. La mayor parte de las personas se ubican en la región de Lima Metropolitana con 3 766 registros (42.80%), seguido de la región Piura con 498 (5.66%) y La Libertad con 457 (5.19%) personas inscritas. (CONADIS, 2016). En Trujillo, en el 2015 se creó una asociación de personas con Síndrome de Down “Amor sin Límites”, la cual los registra y también permite articular acciones conjuntas con la Municipalidad Provincial de Trujillo, a través de la Oficina Municipal de Apoyo a las Personas con Discapacidad – OMAPED.

Para Alcántara y Reina (2017) en España, la situación de las personas discapacitadas ha mejorado, pero requieren de bases para la mejora del sistema social. Algunos problemas detectados refieren que la información sobre accesibilidad es escasa y no muy fiable. Además, hace falta promover los productos accesibles existentes; las agencias de viajes y turismo poseen poca o nula información deseada en relación a la accesibilidad, por lo que ocasiona problemas durante la realización de los viajes de personas con necesidades específicas y los productos y servicios que ofrecen en su mayoría son elaborados a medida para las personas que demanden servicios especiales; se debe tener en cuenta la falta de formación especial de los profesionales del turismo respecto a la accesibilidad, que se ve reflejado al de no atender a la demanda y finalmente la concepción de la accesibilidad, visto de manera transversal en toda la actividad turística.

Según la Ley General del Turismo en el Perú, la actividad turística (la inclusión), el turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables y de las personas con discapacidad de cualquier tipo que limite su desempeño y participación activa en la sociedad. (Congreso de la República, 2009)

Por otro lado, más de 54,630 turistas con habilidades diferentes, vistos como mercado potencial provienen de Estados Unidos, Canadá y Europa Occidental. Las preferencias de este segmento con el turista tradicional son muy similares, la variación está en el servicio y facilidades que una agencia de viajes y turismo le otorgue. Estas juegan un papel protagónico en el turismo nacional, ya que son ellas las que participan directamente en la venta del Perú como destino turístico. Según Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ), estimó que en el año 2001 el número de agencias de viajes y turismo en funcionamiento en el país sobrepasaría las 1600 entre formales e informales. (PROMPERU, 2000). Sin embargo, no todas ofrecen los servicios turísticos a este segmento con habilidades diferentes (SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD, 2014).

Siendo Trujillo un destino altamente turístico, conocido por as Huacas del Sol y la Luna, Chan Chan, Huanchaco, sus caballos de pasos, su majestuosa Marinera, su gastronomía, entre otros atractivos turísticos, es que miles de turistas arriban a esta ciudad. Por ello las agencias de viajes y turismo también deben adecuarse a las necesidades de los turistas. Es importante recalcar que en el año 2016, se encontraban 184 agencias de viajes y turismo debidamente registradas en la región La Libertad, 116 agencias a nivel nacional ofrecían turismo para discapacitados de manera general, dentro de los cuales 04 pertenecían a Trujillo. A pesar de la existencia de la Ley para discapacitados, la divulgación es lenta y no permite mayor alcance a personas de habilidades diferentes, por ende en esta investigación se propone describir la situación actual del turismo accesible para los niños con síndrome de Down desarrollado por las agencias de viajes y turismo del centro histórico en la ciudad de Trujillo, que por su ubicación y relevancia histórica, ha sido pertinente investigar. Además, de conocer la inexistencia de barreras en el servicio turístico brindado, al cual puedan acceder y disfrutar en igualdad de condiciones todas las personas con habilidades diferentes. Asimismo, se trata de un tema innovador y de utilidad para diversas empresas del rubro y para futuros investigadores.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo desarrolla el turismo accesible las agencias de viajes y turismo para los niños con síndrome de Down ubicadas en el centro histórico de Trujillo 2016?

## **1.3. Justificación**

El presente trabajo se realizó, en primer lugar con la finalidad de brindar un panorama sobre la situación del turismo accesible en la ciudad de Trujillo, describiendo su desarrollo y cómo se brinda este servicio a los niños con síndrome de Down para que de esta manera se deban formular propuestas que contribuyan al desarrollo turístico inclusivo en la ciudad y pueda ampliarse, es decir que se dirija a todos los segmentos. Por otro lado, no existen estudios dirigidos a este grupo de personas y que usen esta variable de estudio. Finalmente, servirá

también como base para futuros investigadores que deseen profundizar el tema y estudiar la situación de esta modalidad de turismo.

#### **1.4. Limitaciones**

Escasas investigaciones acerca del turismo accesible que brindan las agencias de viajes y turismo para los niños con habilidades diferentes, para este caso específico síndrome de Down en el centro histórico de Trujillo.

Las agencias de viajes y turismo no cuentan con infraestructura y equipamiento, material especializado y personal especializado para una óptima atención a los turistas con síndrome de Down.

A pesar de estas limitaciones es oportuno el desarrollo de la tesis con el fin de contribuir al crecimiento turístico, a través de la inclusión de los niños turistas con síndrome de Down y la mejora de la calidad del turismo accesible en Trujillo.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Conocer el desarrollo del turismo accesible que brindan las agencias de viajes y turismo para niños con síndrome de Down ubicadas en el centro histórico de Trujillo - 2016.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar las agencias de viaje y turismo que brindan infraestructura y equipamiento dirigida a niños con síndrome de Down ubicadas en el centro histórico de Trujillo – 2016.
- Identificar las agencias de viaje y turismo que brindan material turístico informativo para niños con síndrome de Down ubicadas en el centro histórico de Trujillo – 2016.
- Identificar las agencias de viaje y turismo que cuentan con personal capacitado para la atención a los niños con síndrome de Down ubicadas en el centro histórico de Trujillo – 2016.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Según Rodríguez en su tesis *Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas*, publicado por la Universidad Abierta Interamericana en la ciudad Buenos Aires, Argentina para obtener la Licenciatura en Turismo, realizó un análisis exploratorio-descriptivo sobre la ciudad de Luján.

La investigación, tiene entre sus objetivos generales, llegar a un diagnóstico en referencia a la actividad turística, bajo la denominación de turismo accesible. Por otro lado, descubrir las falencias de esta ciudad para aportar información que pudiera ser aplicada por parte de autoridades turísticas u otros, que desearan hacer hincapié en este ámbito para una futura gestión de la actividad turística en la ciudad de Luján, mediante la recolección de datos de fuentes primarias (observaciones, entrevistas y encuestas). Finalmente, se formulan una serie de propuestas, quedando abierto al futuro, la posibilidad de aportes e ideas para mejorar el desempeño del turista con capacidades restringidas en la ciudad de Luján. (Rodríguez, 2010)

Según Domínguez, Fraiz y Alén en su tesis *Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España*, publicado por la Universidad de Murcia, en España.

Esta investigación realizada en el 2011, es una oportunidad para el mercado suficientemente atractiva, no solo en el nivel de rentabilidad financiero, sino también en relación a la rentabilidad social. En España el turismo representa una de las ramas del sector terciario de mayor relevancia e impacto económico, es el segundo destino turístico del mundo, después de Francia, con el 6,9% de la cuota del mercado mundial y se ve reflejado en las cifras económicas.

La gran competitividad y apertura de diversos países hacia esta actividad en los últimos tiempos, está obligando atender productos y destinos turísticos diferenciados que buscan satisfacer las necesidades más exigentes de cada actualizado consumidor. Esta búsqueda de nuevos segmentos y oportunidades en el mercado está empezando a prestar cierta atención al grupo de personas con discapacidad, que a nivel nacional español representan el 8,5% del total de la población.

Entre los tipos de barreras que fomentan la desigualdad de personas entre se consideraron las siguientes:

- Nivel transporte: es uno de los factores más relevantes en cuanto a accesibilidad porque representa la independencia del individuo a la hora de desplazarse, tanto en su entorno habitual, como cuando realiza viajes fuera de él; es uno de los actores

más relevantes en cuanto a accesibilidad porque representa la independencia del individuo a la hora de desplazarse.

- Nivel arquitectónico o edificación: hace referencia a la accesibilidad a edificios e infraestructuras varias por parte de grupos con capacidades restringidas. La realidad es que numerosas personas encuentran dificultades o limitaciones para poder acceder a edificios públicos y monumentos artísticos, estaciones, hoteles, museos, instalaciones deportivas, teatros, cines, restaurantes, parques y tiendas.
- Nivel urbanístico: no sólo hace referencia a la accesibilidad de plazas, calles y similares, sino también al mobiliario urbano e instalaciones públicas, como podrían ser paradas de autobús y similares.
- Nivel comunicativo y de información (telecomunicación): el gran problema o barrera con el que se encuentran los diversos grupos de discapacitados, es la dificultad de poder optar por herramientas de acceso a las nuevas tecnologías de la información, que son la fuente principal de información y comunicación.
- Nivel cultural y ocio: la primera hace referencia a las diferentes manifestaciones culturales con las que nos podemos encontrar, tanto referida a la exposición de bienes como a la información relacionada con los mismos. Respecto al ocio, se engloban todas aquellas actividades que se pueden desarrollar en el tiempo libre de los turistas.

La Organización Mundial de Turismo (OMT), mediante el “Tourism 2020 Visión” augura un desenvolvimiento continuo y creciente del sector turístico hasta 2020, gracias a la generación de riqueza, puesto que, el turismo, es en la actualidad, el primer sector económico a nivel mundial. Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), al 2007 más del 15% de las empresas estaban relacionadas con la actividad turística (hoteles, restaurantes y agencias de viajes. (Dominguez, T.; Fraiz J. & Alen M., 2011, pág. 24)

Según el Concepto Europeo de Accesibilidad (CCPT, 1996), la accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, sentir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los espacios de trabajo. La accesibilidad permite a todas las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido. Por lo cual, si hay ausencia de accesibilidad actuará como factor discriminante, generando marginación y disminución del bienestar o calidad de vida para cualquier individuo, y donde las personas con cualquier tipo de discapacidad estarán más afectadas y perjudicadas por estas limitaciones, es decir, por las diferentes tipologías de barreras a la accesibilidad. (Dominguez, T.; Fraiz J. & Alen M., 2011, pág. 25)

Según Espinoza en su tesis *Diseño de una ruta personal y turística en un transporte accesible para personas con movilidad reducida en la ciudad de Guayaquil*, publicado por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para obtener el título en Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras), empleó el enfoque cuantitativo y se utilizó la recolección y el análisis de datos para resolver preguntas de investigación, además de comprobar hipótesis establecidas, por medio de la medición numérica, el conteo y el uso frecuente de la estadística.

Los métodos de recolección de investigación utilizados fueron: encuestas, entrevistas; con los datos obtenidos, se delimitaron los lugares de interés a visitar y se diseñó la ruta accesible, así como designación del bus especial de acuerdo a las necesidades del grupo objetivo. A lo largo del análisis se puede concluir que es fundamental para este grupo de personas la existencia de un transporte adaptado a sus características especiales. (Espinoza , 2013, pág. 1)

Según Gutiérrez en su Monografía de graduación *Turismo accesible en San Martin de los Andes*, publicado en el 2011 por la Universidad Nacional de Mar de Plata, Argentina para obtener la Licenciatura en Turismo, parte de las categorías accesibilidad y turismo.

A partir de este conocimiento, sustento social en el que se apoya, es que plantea en las recomendaciones la necesidad de abordar el tema desde el nivel educativo, ya que constituye un medio eficaz para propiciar cambios de actitudes en las personas con respecto a la eliminación de las barreras físicas, psicológicas y culturales; siendo las mismas las que obstaculizan su desarrollo autónomo con movilidad y/o comunicación reducida en su vida cotidiana, como así también en el desarrollo de las actividades turístico recreativas.

La metodología implementada fue efectuar un levantamiento del inventario e información de los atractivos turísticos, infraestructura turística y de los prestadores de servicios de la ciudad de San Martin de los Andes. Posteriormente, se realizó el diagnóstico y una comparación de la situación de ese momento con respecto al grado de accesibilidad que presentaba la oferta turística de la ciudad y su coherencia con la propuesta de municipio accesible. A partir de dichas conclusiones, se elaboraron una serie de recomendaciones y propuestas tendientes a incrementar y optimizar la calidad de la oferta turística accesible de la ciudad. (Gutiérrez, 2011)

Según easyviajar, en diciembre de 2009, la Comisión Europea elaboró una lista de 12 puntos relacionados con los principales derechos del viajero, en la que incluye un importante ítem y está dirigido a las personas con discapacidad: las personas discapacitadas y con movilidad reducida deben tener un acceso libre de barreras a aviones y trenes.

Además, recibirán una atención especial antes, durante y después del vuelo o del viaje en tren.

En el caso de los desplazamientos en avión, se recomienda avisar a la aerolínea con al menos 48 horas de antelación. Si se viaja en avión tiene derecho a una asistencia gratuita en aeropuertos y aviones, y se informa a la compañía aérea en el momento de hacer su reserva. Le acompañarán hasta el avión, donde en el caso de llevar una silla, ésta viajará con usted, sin gastos adicionales y no le podrán negar una plaza de vuelo o un transporte, por motivos de espacio o por carecer de medios.

Desde el 2008 existe una ley europea de obligado cumplimiento que exige a todos los aeropuertos y compañías aéreas a dar cobertura a las necesidades de los pasajeros con discapacidad. Los aeropuertos deben proveer los servicios que un pasajero con alguna discapacidad precisa desde su llegada al aeropuerto a uno de los puntos designados hasta su asiento en el avión y viceversa: también deben facilitar asistencia al pasajero con discapacidad para realizar todos los procedimientos, incluyendo la facturación, paso por controles de seguridad, el acceso a las tiendas libres de impuestos y otros. (Easyviajar, 2016)

La Fundación del Hospital Nacional de Parapléjicos para la Investigación y la Integración (FUHNPAIIN), promovida por el Gobierno de Castilla - La Mancha, puso en marcha en el 2009, a través de su centro de especial del empleo, una agencia de viajes orientada a las personas con discapacidad.

La creación de esta agencia de viajes forma parte del objetivo de la Fundación de parapléjicos de potenciar otras actividades creadoras de empleo en el ámbito turístico para las personas con discapacidad motora. Así, desde la Fundación se ha impulsado la elaboración de guías de recursos de ocio y turismo accesible en Castilla - La Mancha y Andalucía.

Además de este proyecto, en el 2009 también se impulsó en el ámbito socio sanitario, la puesta en funcionamiento de una escuela de animación infantil que se llamaría Senda Abierta. Durante el pasado año, la Fundación desarrolló un total de 71 acciones programadas, de las cuales 43 se han desarrollado en el área de Investigación, 19 en Integración y 08 proyectos de comunicación y relaciones externas, además del área de Administración. Además, a las citadas actuaciones se han sumado otras 31 no programadas. (Fundación del Hospital Nacional de Parapléjicos , 2009)

Según Olivera en su tesis *Turismo para todos "El caso de Trelew"*, publicado por la Universidad Nacional de Quilmes, en la ciudad de Bernal, Argentina para obtener la Licenciatura en Turismo. La estrategia metodológica utilizada fue de tipo cualitativa con componentes cuantitativos de nivel exploratorio descriptivo, se planteó como objetivos conocer las barreras en la oferta turística y la adecuación de empresas turísticas y espacios públicos en relación a las necesidades de personas discapacitadas y elaborar un documento guía para minimizar o eliminar dichas barreras, bajo el supuesto de que existe predisposición de los actores públicos y privados de trabajar conjuntamente esta temática. Inicialmente se

efectuó el levantamiento de la oferta y demanda turística, normativa vigente, comercialización y promoción del destino.

Además, se realizaron entrevistas en profundidad y observación de actores relacionados al tema de estudio, tales como: discapacitados auditivos, motrices, visuales y representantes de ONG's, establecimientos privados y organismos del Estado a nivel local y provincial para posteriormente realizar un análisis de accesibilidad para la actividad turística. Dicho análisis arrojó como principales resultados que el transporte, en las modalidades terrestres y aéreas, exhibían terminales inaccesibles, pero con alto grado de adecuación y vehículos donde se manifestaban las mayores dificultades de uso. (Olivera, 2013)

Según el "Manual para la atención del turista con discapacidad" publicado por PROMPERU, en Setiembre del 2000 en Perú, con la finalidad de incrementar el flujo de turistas con discapacidad hacia el Perú, se planteó un proyecto que consistió básicamente en realizar una primera evaluación del nivel de accesibilidad de la infraestructura turística y brindar una capacitación básica y gratuita al personal de turismo en términos de excelencia en el servicio que se ofrece a los turistas con discapacidad músculo-esquelética, visual, lenguaje y audición y/o deficiencia intelectual.

Para lo cual, se elaboró un plan de trabajo que comprende la visita de especialistas nacionales y extranjeros a las diferentes ciudades como: Aguas Calientes, Cusco, Iquitos, Lima y Trujillo. Toda la información que se recopile durante las visitas de evaluación de la infraestructura de estas ciudades, llámese atractivos turísticos, hoteles, museos, restaurantes y terminales aéreas y terrestres, será incluida en una futura guía de turismo accesible, la cual será de gran utilidad para los operadores nacionales y extranjeros que deseen comercializar el destino Perú en el segmento de turistas con discapacidad y publicado en la web.

El incremento en el flujo turístico de personas con discapacidad se plantea como una contribución, entre otras cosas, a la generación de empleo no tradicional pues generará una demanda por personal especializado para atender los requerimientos propios de este segmento. Así mismo, la necesidad de acondicionar la infraestructura turística motivará la creación de una línea de productos orientada a satisfacer esta demanda por parte de los prestadores del sector turístico en el Perú. (PROMPERU, 2000)

Según Boullón, Castillo y Guerrero en su tesis "Creación de una agencia de integración de servicios para el turista discapacitado", publicado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en el 2008 en Lima. El Perú cuenta con una gama de atractivos turísticos a diferencia de otros países de América latina; el Estado viene propiciando el incremento de la movilidad y servicios turísticos desarrollando actividades que permitan reducir los impedimentos para la actividad turística. Además, de brindar facilidades para proyectos

relacionados al sector que faciliten la gestión de la seguridad, la oferta razonable y estable de los hoteles, así como las inversiones en éste sector.

El turismo receptivo en el Perú es una actividad que se está desarrollando cada vez más, lo cual se puede verificar en el incremento del flujo de turistas extranjeros que se estima pueda llegar a más de 2 millones de visitantes anuales en los próximos años. Así mismo, en el mundo está aumentando el número de personas discapacitadas que son incluidas en las diversas actividades de la población en general, siendo la actividad turística una de las más dinámicas para apoyar este tipo de integración. A su vez, existen organizaciones, que agrupan cada vez más a personas discapacitadas y promueven, dentro de todas sus actividades, los viajes turísticos.

El negocio que abarca es el que corresponde a una agencia de viajes y turismo en el Perú, especializada en la atención de personas discapacitadas provenientes del extranjero. Dada la característica de estas personas, se ofrecerá un servicio personalizado y de calidad siempre orientado a hacer de la visita de estas personas a nuestro país una experiencia placentera y de calidad. La atención se centrará en personas discapacitadas con restricción o limitación en la locomoción que tienen capacidad de comunicación y observación. Por lo que, el mercado objetivo serán turistas discapacitados provenientes de países emisores como: Estados Unidos y España. (Boullón, Castillo y Guerrero de Luna, 2008)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. La Actividad turística**

El turismo es definido como las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros. (Organización Mundial de Turismo, 2008)

La OMT (2017) como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, un desarrollo inclusivo y a la sostenibilidad ambiental, ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas. (p.1)

La OMT (2017) señala que, la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo es con la finalidad de maximizar la contribución socioeconómica del sector, minimizando a la vez los posibles impactos negativos. Así mismo, comprometido a promoverlo como herramienta para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), encaminados a reducir la pobreza y a fomentar el desarrollo sostenible en todo el mundo. (p.1)

Hay en el hombre moderno, como lo hubo en el antiguo, inquietudes especiales que lo conducen a realizar actividades para su propia satisfacción. Buena parte de

estas actividades son las que dedican a recrearse y a viajar durante su “tiempo libre”. Este es el número de días o de horas disponibles para el ocio.

En los últimos años la industria turística, transitó desde la tercera posición para coronarse en el primer puesto de la economía mundial. La industria se caracteriza por su gran complejidad, es decir por la gran cantidad de elementos que la componen y los distintos sectores económicos que se ven involucrados en su desarrollo. (Forgione, 2010, pág. 13)

El turismo se ha considerado generalmente como una exportación de una región o nación hacia el lugar de destino (país receptor, lugar de acogida), en el que se genera la renta, se favorece la creación de empleo, se aportan divisas que ayudan a equilibrar la balanza de pagos, se aumenta los ingresos públicos y se fomenta la actividad empresarial directa e indirectamente.

A medida que la actividad turística fue creciendo comenzaron a surgir distintos tipos de turismo (cultural, naturaleza, gastronómico, sol y playa, salud, aventura, temático, spa, deportivo, ecoturismo, arqueológico, paleontológico, sexual, espeleológico, entre otros).

#### **2.2.1.1. Turismo accesible**

Se define como el complemento de actividades, producidas durante el tiempo libre orientado al turista, a la recreación activa y pasiva, que posibilitan la plena integración de cualquier persona, más allá de las capacidades físicas, psíquicas o sensoriales, en un ambiente abierto o cerrado, ya sea en un ámbito cultural o disfrutando de la naturaleza. (Gómez, B.; López, F.; Cors, M., 2004, pág. 17)

Por otro lado, la OMS calcula que el 15% de la población mundial (mil millones de personas) tienen algún tipo de discapacidad. Así mismo, la Organización Mundial del Turismo (OMT) está convencida que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debería ser un componente esencial de cualquier política de turismo responsable y sostenible.

#### **2.2.1.2. La accesibilidad aplicada al Turismo**

En 1980, en la Declaración de Manila realizada por la Organización Mundial de Turismo, en Filipinas, se asoció por primera vez el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración reconoció al turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los Estados miembros la reglamentación de los servicios

turísticos y anotó los detalles más importantes sobre la accesibilidad turística. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en el documento *Para un turismo accesible a los minusválidos*, aprobado en la Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990.

(Domínguez, T.; Fraíz, A.; & Alén, E. , 2010)

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

El turismo accesible ha sido uno de los retos para alcanzar plenamente el derecho al turismo, como así lo recoge la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo en su resolución 406 (XIII), artículo 7 del código ético mundial para el turismo, "...derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta (...) y no se pondrá obstáculo ninguno" (2017; p. 1), o en la Declaración de Manila, afirma que el turismo moderno es el fruto de la aplicación de la política social de los Estados que ha conducido a la obtención, por parte de los trabajadores de vacaciones anuales pagadas.

Así mismo, la Declaración Universal de los Derechos del Hombre afirma que, todo ser humano tiene derecho al descanso, tiempo libre, a una limitación de las horas de trabajo y a vacaciones pagadas.

A pesar de estos derechos reconocidos, se puede afirmar que constituyen para algunos países la división del tiempo de trabajo y ocio una premisa básica y fundamental para el desarrollo humano, otros sin embargo, ven derogados estos derechos por causas de una gestión y explotación inaceptable de su comunidad local. Por ello, el turismo puede y debe iniciar la promoción del desarrollo, la integración y la cohesión social con el objeto de integrar nuevos conceptos sustentados por valores culturales, sociales y humanos.

En Argentina, la Ley Nacional (Ley de Turismo Accesible), lo define como el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y a la recreación, que posibilitan la plena integración, desde la óptica funcional y psicológica de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida. (LEGISALUD ARGENTINA, 2002)

El turismo accesible lleva a establecer pautas de integración durante la actividad para el conjunto de personas con capacidades diferentes que pueden manifestarse por una deficiencia física (motora, sensorial, patológica o visceral) como también por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas.

Este conjunto tan amplio involucra en el turismo entre otros segmentos de la demanda: al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y personas pequeñas, discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, entre otros y permanentes (motrices, sensoriales y mentales).

### 2.2.1.3. Ventajas del Turismo Accesible

El Turismo Accesible (Turismo para todos), no se trata de una simple innovación académica; con la importancia que ha alcanzado está creando una nueva forma de gestión de todas las empresas del sector turístico, dirigida a mejorar la accesibilidad para las personas discapacitadas, planteada no solo con intereses económicos sino también con fines sociales y estructurados por los siguientes puntos:

- a. **Desde el punto de vista social**, la mejora de la accesibilidad contribuiría a eliminar las desigualdades en el acceso al turismo, el cual permitirá a las personas discapacitadas y con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos, lo que supondría un incremento en la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un menor esfuerzo para sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido.

Como consecuencia de lo anterior, el destino turístico accesible gozaría de una mejor imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente, el acceso a sus productos y servicios turísticos.

- b. Desde un punto de vista económico, ofertar un destino turístico sin barreras económicas, culturales, sociales y otros, permitiría atraer a un segmento de mercado (personas con habilidades diferentes) de gran número de ciudadanos que lo integran.
- c. No se debe olvidar que los turistas discapacitados acuden a un destino turístico y suelen viajar acompañados por otros clientes, razón por la cual son considerados como multivalentes, con lo cual atraer a turistas discapacitados, generaría atraer a otros clientes.

Y por último, dado que la mayor parte de las personas con habilidades diferentes prefieren realizar sus viajes en las épocas de menor afluencia turística, su presencia contribuiría a reducir la estacionalidad del mismo.

### **2.2.2. Habilidades diferentes**

Se considera persona con habilidades diferentes a todo ser humano que presenta temporal o permanentemente una limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar sus actividades naturales. (Matiaude, 2010)

#### **2.2.2.1. Síndrome de Down.**

El síndrome de Down es una alteración genética, provocada por la presencia de un cromosoma extra en las células, por ende el síndrome no es una enfermedad, es un trastorno de origen genético que afectará a la persona para toda la vida. (Stanford Children's Health, 1998)

El equilibrio genético se manifiesta de modo diverso en cada persona. Cada una de ellas es un ser único y personal. Es preciso conocer y adaptar sus peculiaridades como individuales.

Por otra parte, el síndrome de Down es considerado como una combinación de defectos de nacimiento que incluye cierto grado de retraso mental y rasgos faciales característicos. Afecta a todas las razas y niveles socioeconómicos por igual, de hecho es una de las alteraciones genéticas más importantes y comunes que se dan desde el nacimiento (INFOGEN, 2013)

Como se menciona en la última cita las personas con síndrome de Down, presentan otras características en común, como retraso importante en el desarrollo cognitivo que va acompañado de déficit adicionales a nivel lingüístico, auditivo, visual u otras patologías asociadas, cuyo diagnóstico y manejo médico inciden significativamente en su calidad de vida, éstas van

desde la malformación congénita mayores, hasta problemas endocrinológicos, hematológicos, otorrinolaringólogos, inmunológicos, oftalmológicos, neurológicos, dentales, ortopédicos, psiquiátricos, ginecológicos, etc.; es importante mencionar que las personas con síndrome de Down no necesariamente manifiestan todas estas características. Esta alteración genética se da desde el nacimiento y no es exclusiva de una sola clase, ya que es algo biológico, al azar o hereditario.

Las personas con síndrome de Down se pueden detectar desde el nacimiento, ya que poseen características muy particulares que las identifican son mayormente homogéneas y, sin embargo, tienen una fluctuación en su desempeño que va desde quienes están más cerca de su funcionamiento cognitivo normal hasta quienes tienen un retraso grave (Mancillas, 2006). Con esto se entiende que hay varias características desde nacimiento o que se van desarrollando a lo largo de su crecimiento (físicas, cognitivas y emocionales) que llevarán a identificar un niño o niña con síndrome de Down, principalmente está en sus rasgos físicos, aunque a veces no se note a primera vista o no todos tienen los mismos rasgos, lo que sí es común es la disminución del nivel intelectual.

#### **2.2.2.2. Características de los niños con Síndrome de Down**

Los niños y niñas con Síndrome de Down tienden a compartir algunos rasgos físicos. (Troncoso & Flórez, 2011)

Nacen prematuros en edad gestacional y en peso, su estatura es reducida; son pálidos, llanto débil, con ausencia del reflejo de moro (reacción a la sensación del vacío al nacer) y con falta de consistencia en los músculos, presentan tallas más bajas, ojos inclinados hacia arriba con un pliegue cutáneo en la parte interior del ojo, además de ser almendrados, manos pequeñas y anchas, dedos cortos y en lugar de presentar tres líneas en la palma, generalmente tiene una sola línea que la atraviesa toda y una segunda línea que forman una curva al lado del pulgar, orejas pequeñas dobladas en la parte superior, boca pequeña que hace ver la lengua muy grande, nariz pequeña y en ocasiones con el tabique aplastado, cuello corto, frecuentemente experimentan problemas relacionados a la salud, son más propensos a los problemas respiratorios y visuales como los ojos cruzados y la miopía al igual que la deficiencia del habla y del oído, tienen además defectos en el corazón, la mayoría de los cuales pueden ser corregidos, algunos nacen con problemas gastrointestinales que pueden ser corregidos por medio de la intervención quirúrgica, (Troncoso & Flórez, 2011) como se mencionó anteriormente no

todos comparten las mismas características físicas o se notan a primera vista; así mismo los niños y niñas con Síndrome de Down, son más propensos a adquirir enfermedades ya que sus defensas son muy bajas, por esto hay que tener más cuidado y deben ser controlados continuamente.

**Tabla N° 1: Características de niños con Síndrome de Down**

Físicas	Cognitivas	Afektivas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cabeza pequeña.</li> <li>- Ojos rasgados.</li> <li>- Párpados caídos.</li> <li>- Sobrepeso.</li> <li>- Cuello corto y ancho.</li> <li>- Cabello fino.</li> <li>- Nariz pequeña y aplanada.</li> <li>- Piel amoratada.</li> <li>- Lengua prominente.</li> <li>- Orejas, dientes y manos pequeñas.</li> <li>- Extremidades cortas.</li> <li>- Hipotonía, etc. (Santos y Morizon, 1999; Jaso, 1991); Lambert y Rondal, 1989).</li> <li>- No todos los niños presentan todas las características físicas antes descritas y estas pueden ser más marcadas en unos niños en comparación con otros. (Pao, AGROTURISMO PARA LOS NIÑOS CON SÍNDROME DE DOWN, s.f.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultad para el procesamiento de la información.</li> <li>- Tendencias a la distracción.</li> <li>- Problemas en la memoria declarativa (Florez, 2003).</li> <li>- Problemas en la capacidad de consolidar y recuperar la memoria.</li> <li>- Problemas con la memoria auditiva a corto plazo visual.</li> <li>- Mejor desempeño en memoria a corto plazo visual (Hodapp, DesJardin y Ricci, 2003)</li> <li>- El desempeño cognitivo va desde retraso grave hasta ligeramente incapacitadas (Stratford, 1998).</li> </ul>	<p>Muestran rezago en su desarrollo emocional (Sroufe, 1998)</p>

Fuente: Pao, J. (s.f.).

### 2.2.3. Agencia de viajes y turismo

Las agencias de viajes y turismo, así como los gestores de destinos, son conscientes que el turismo debe adaptar sus ofertas y servicios de forma permanente para sobrevivir y prosperar. El turismo siempre se encuentra en constante cambio para conocer los gustos del visitante, adelantarse y adaptarse a los cambios sociológicos y geopolíticos, la innovación tecnológica y nuevas oportunidades de negocio. (Organización Mundial de Turismo, 2008)

Según el Reglamento de agencias de viajes y turismo vigente (Decreto Supremo N° 26 2004-MINCETUR), éstas se refieren a la persona natural o jurídica que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar propios o contratados para la prestación de los mismos. (MINCETUR, 2000)

### **2.2.3.1. Modalidades que se rigen las agencias de viajes y Turismo:**

- Agencia de Viajes y Turismo Mayorista: es aquella que proyecta, elabora y organiza todo tipo de servicios turísticos y viajes para ser ofrecidos a otras agencias. Sin embargo, no puede ofrecer ni vender sus productos directamente al turista.
- Agencia de Viajes y Turismo Minorista: es aquella que vende directamente al turista pasajes y/o servicios turísticos no organizados; comercializa el producto de los Operadores de Turismo y de las Agencias de Viajes y Turismo Mayorista. Estas agencias no pueden ofrecer sus productos a otras agencias.
- Operador de Turismo: es aquella que proyecta, elabora, diseña, organiza y opera sus productos y servicios dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las agencias mayoristas y minoristas, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista.

También se pueden encontrar otras clasificaciones; en la tabla N° 02 se muestra la clasificación global que está incluida en el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, que a la vez incluye la clasificación según la especialidad, esto quiere decir que cualquier agencia podría optar por alguna de éstas clases.

### **2.2.3.2. Modalidad de Agencia de Viajes y Turismo**

- Emisoras: son las agencias que atienden al turismo nacional y local, salen al exterior (por ejemplo, las delegaciones de colegios e instituciones tanto públicas como privadas.
- Receptoras: son aquellas que atienden al turismo receptivo (llegan del exterior), deben tener en cuenta el segmento de mercado al cual se dirigen.

- Especializadas: se ocupan en producir y/o servir a clientes con algún interés especial como son los productos del turismo de naturaleza.

**Tabla N° 2: Modalidad de Agencias de Viajes y Turismo**

SEGÚN EL DESTINO DE SUS PRODUCTOS	SEGÚN SU ACTIVIDAD PRINCIPAL
<p>Minoristas</p> <p>Mayoristas</p> <p>Mixtas</p>	<p>Emisoras</p> <p>Receptoras</p> <p>Especializadas</p>

Fuente: La OMT (2015)

### 2.2.3.3. El servicio turístico en las Agencias de Viajes y Turismo

#### 2.2.3.3.1. Definición

Son las prestaciones que una persona contrata cuando desea realizar turismo. El primer contacto que se suele tener con los servicios turísticos, ocurre cuando se da en una agencia de viajes. (CONSUMOTECA, 2016)

La OMT (2015), refiere que las pequeñas empresas siempre deben ofrecer servicios accesibles, estar respaldadas con la mejora para la accesibilidad en espacios públicos, así como a través de la gestión integral y las acciones de marketing en relación a lo que estas empresas ofrecen en los destinos accesibles.

#### 2.2.3.3.2. Características del servicio turístico

- El servicio turístico es intangible.
- La experiencia turística no se puede transferir.
- El servicio no puede probarse, por lo tanto corre el riesgo de tener clientes insatisfechos.
- El servicio produce un derecho de uso sin transferir la propiedad.
- El contacto con el cliente en la mayoría de los casos suele ser directo.
- El cliente participa en la producción.

### 2.2.3.3.3. Principios para atender a personas con habilidades diferentes

Según Fernández y Calgaro, la atención al cliente es un componente básico en el turismo, principalmente si se habla de personas con habilidades diferentes. Por esta razón, capacitar al personal es de suma importancia para ampliar la profesión y poder brindar un servicio de calidad a los clientes.

Para atender correctamente a las personas con habilidades diferentes, el punto clave es hacerlo con naturalidad. Se debe evitar los prejuicios y dejarse llevar por las indicaciones que la persona haga, puesto que ningún individuo es igual a otro y cada uno conoce mejor que nadie sus propias necesidades. Según la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos, se exponen a nivel general una serie de principios que es preciso tener en cuenta cuando atendemos a clientes con capacidades limitadas. (2014, pág. 1 y 3)

- Diversidad: las situaciones y necesidades personales de los clientes son múltiples.
- Autonomía: favorecer la máxima autonomía posible de los clientes en el uso de instalaciones y servicios, especialmente de aquellos que tengan alguna limitación en su movilidad y/o comunicación, de esta manera se evita que dependan de otras personas.
- Dignidad: en ningún caso debe atentarse contra la dignidad de la persona y su derecho a la privacidad.
- Seguridad: el uso de las instalaciones y servicios turísticos deberán ser seguros para todos los clientes, por tanto cualquier ayuda técnica que se brinde o solución de accesibilidad debe velar por la integridad de quienes las utilizan y de quienes no las necesiten.
- Compatibilidad: es de importancia la accesibilidad ha de ser una cualidad integrada en los servicios e instalaciones turísticas, que garantice la posibilidad de uso y disfrute de todo tipo de clientes, sin perder la esencia propia o naturaleza de las mismas. (2014, pág. 4)

El servicio turístico cuenta con elementos tangibles, donde involucra el soporte físico, equipamiento y apariencia del

personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al recibir el servicio.

Para PROMPERÚ (2016), se refiere a todo tipo de servicio ofrecido a los turistas nacionales o extranjeros o a sus proveedores, como las agencias de viajes y operadores turísticos. Su prestación es facilitada por un adecuado equipamiento. Entre los principales servicios turísticos se encuentran alojamiento, alimentación, organización de viajes y excursiones guiadas. Así, en este contexto el guía de turismo cumple un rol muy importante; convirtiéndose en personal de contacto debidamente capacitado y preparado para brindar un servicio adecuado y profesional a este tipo de segmento especial.

La OMT (2015) citado por Muñoz; Hernández-Galán y De la Fuente s.f.), señala que la comercialización de la accesibilidad requiere un enfoque integral que comprenda acciones desde los ámbitos: nacional, regional y local. Las pequeñas empresas siempre deben ofrecer servicios accesibles a espacios públicos, así como a través de la gestión integral y las acciones de marketing en relación a lo que estas empresas ofrecen en los destinos turísticos. Enfocarse en la accesibilidad no es un fin en sí mismo, sino que es una herramienta para la potenciación de elementos positivos como un servicio de mayor calidad, reducción de los efectos de estacionalidad y creación de una sola propuesta de venta.

#### **2.3.4. Definición de términos básicos**

- Agencias de Viajes, son las empresas constituidas en forma de sociedad mercantil, anónima o limitada, que se dedican profesional y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación u organización de servicios turísticos pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos. (Organización Mundial del Turismo, 2008)
- La accesibilidad, es un elemento crucial de toda política de turismo, es una cuestión de derechos humanos, en la que por encima de todo debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no sólo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, sino que es bueno para todos. (Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo, 2014, citado por Muñoz; Hernández-Galán y De la Fuente s.f.).

- Deficiencia, es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. El término de “deficiencia” hacía referencia a las anomalías de la estructura corporal, de la apariencia, así como de la función de un órgano o sistema, cualquiera que fuese su causa; en principio, las deficiencias representaban trastornos en el ámbito de algún órgano. (Jiménez, 2007)
- Discapacidad, son aquellas deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. (Servicio de Información sobre discapacidad, 2006)
- Habilidades diferentes, las personas con habilidades especiales son aquellas que requieren de un proceso de aprendizaje diferente para desarrollar sus habilidades y capacidades. Dichas personas resultan vulnerables, pues necesitan de apoyo constante, y confianza en su posibilidad de encontrar caminos para crecer y realizarse plenamente. (Palacios & Románach, 2006)
- Grupo de viaje, visitantes que realizan juntos un viaje y comparten los gastos vinculados con el mismo. (Organización Mundial del Turismo, 2008)
- Servicio turístico, son los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico y que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización de un viaje y mediante el disfrute del mismo (empresas intermediarias, transporte, alojamiento, organizadoras de actividades deportivas, entre otras). (Organización Mundial del Comercio, 1998)
- Síndrome Down, es una alteración genética que se produce por la presencia de un cromosoma o una parte de él. Las células del cuerpo humano tienen 46 cromosomas distribuidos en 23 pares. Uno de estos pares determina el sexo del individuo, los otros 22 se numeran del 1 al 22 en función de su tamaño decreciente. Las personas Down tienen tres cromosomas en el par 21 en lugar de los dos que existen habitualmente,

este síndrome también se conoce como trisomía 21.(Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades, 2016)

- Turismo, es la actividad que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos de los visitantes. (Organizacion Mundial del Turismo, 2008)

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Operacionalización de variables

Tabla N° 3: Cuadro de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Turismo Accesible	Es aquel que persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidad y tiene por finalidad lograr que los entornos turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona discapacitada o no. (Fernández, 2009)	Infraestructura y logística	Implementación de equipamiento e infraestructura para personas con habilidades diferentes.
		Materiales Informativos	Oferta turística para turismo especial.
			Distribución de información sobre habilidades diferentes.
			Materiales gráficos sobre turismo especial.
		Personal calificado	Entrenamiento y capacitación del personal.
			Conocimientos sobre turismo especial

### 3.2. Tipo de diseño de investigación

El estudio es una investigación no experimental, transversal, descriptiva, porque no se manipulan las variables, se analiza la realidad y se recolectan los datos necesarios en un momento y tiempo único.

**Esquema:**

Estudio	T1
M	O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

### 3.3. Unidad de estudio

Agencias de viajes y turismo ubicadas en el centro histórico de Trujillo – 2016.

### 3.4. Población

123 agencias de viajes y turismo ubicadas en el centro histórico de Trujillo - 2016.

### 3.5. Muestra

82 agencias de viajes y turismo en el centro histórico de Trujillo – 2016.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N-1) + z^2pq}$$
$$n = \frac{123(1.96^2)0.8 \times 0.2}{0.05^2(123-1) + 1.96^2 \times 0.8 \times 0.2}$$
$$n = 82.2075733$$

### 3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos.

#### 3.6.1. Para recolectar datos.

La Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía – La Libertad (GERCETUR) proporcionó un directorio de todas las agencias formales de la ciudad de Trujillo. (Anexo N° 2). (Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía , 2016).

La encuesta se aplicó a las 82 agencias de viajes y turismo, el cual permitió recoger los datos mediante la aplicación de un cuestionario a sus representantes.

Con la aplicación de este instrumento se pudo determinar, el nivel de competencias de las agencias de viajes y turismo que ofrecen turismo accesible a niños con síndrome de Down.

#### 3.6.2. Para analizar información.

Para la recolección de datos del presente estudio, se realizó una encuesta de ocho ítems, para conocer el desarrollo del turismo accesible dirigido a niños con síndrome de Down realizado por las agencias de viajes y turismo de Trujillo en el año 2016; el instrumento fue validado por un experto del tema.

Para el análisis de datos, se utilizó el programa Excel 2013, en el cual se presentan los resultados a través gráficos.

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

**Gráfico N° 1**

Agencias de viajes y turismo que ofrecen turismo accesible a niños con síndrome de Down

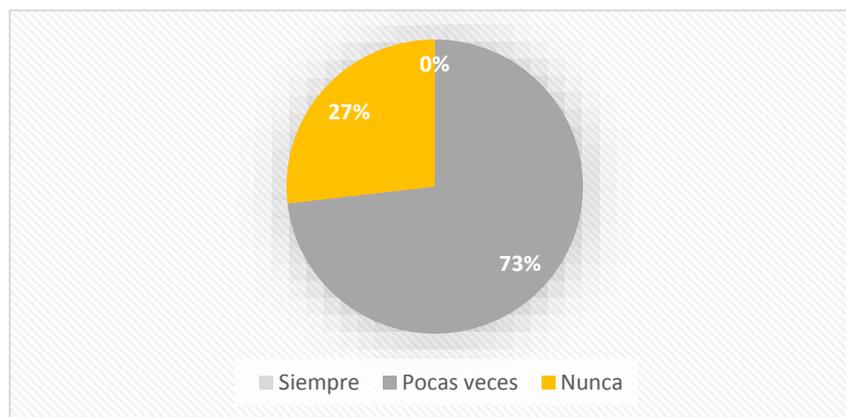


Fuente: Elaboración propia

De las 82 agencias de viajes y turismo encuestadas en el centro histórico de Trujillo, el 100% respondió que sí se debe ofrecer turismo accesible a niños con síndrome de Down.

**Gráfico N° 2**

Agencias de viajes y turismo que reciben solicitudes para ofrecer turismo accesible a niños con síndrome de Down

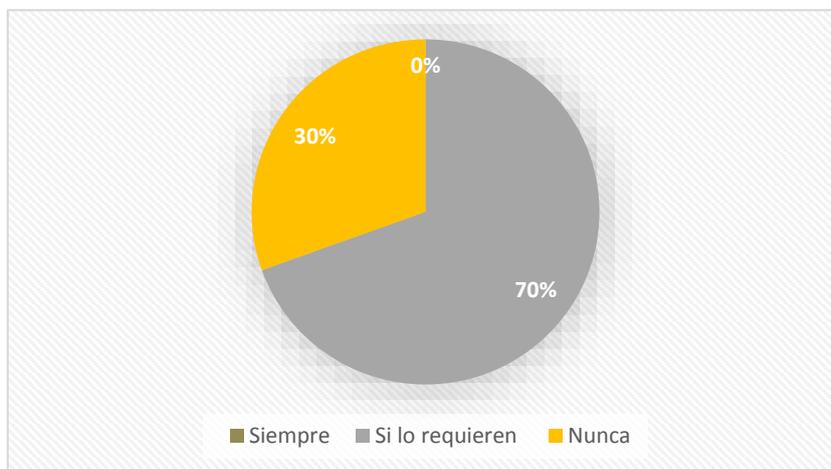


Fuente: Elaboración propia

De las 82 agencias de viajes encuestadas en el centro histórico de Trujillo, el 73% respondió que pocas veces reciben solicitudes y el 27% nunca las recibió para brindar turismo accesible a niños con síndrome de Down.

**Gráfico N° 3**

Agencias de viajes y turismo que cuentan con paquetes turísticos especializados para niños con síndrome de Down

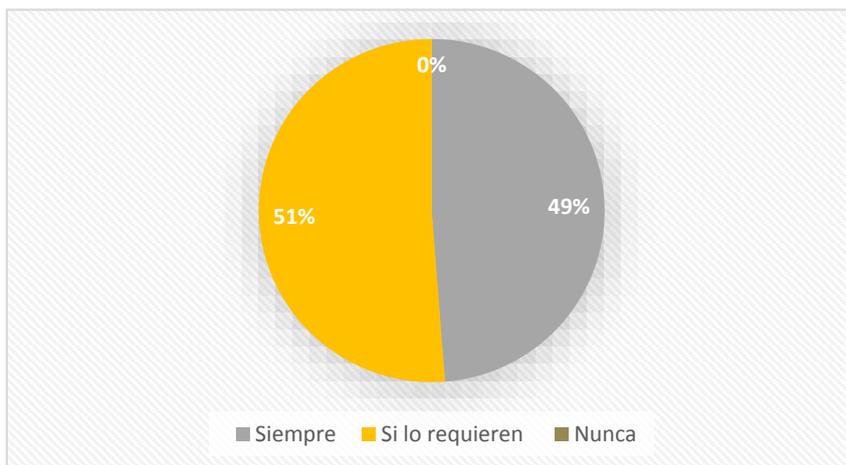


Fuente: Elaboración propia

De las 82 agencias de viajes encuestadas en el centro histórico de Trujillo, el 70% respondió que solo si lo requieren, y el 30% no cuenta con paquetes turísticos especializados para niños con síndrome de Down.

**Gráfico N° 4**

Disposición de las agencias de viajes y turismo para ofrecer turismo accesible para niños con síndrome de Down

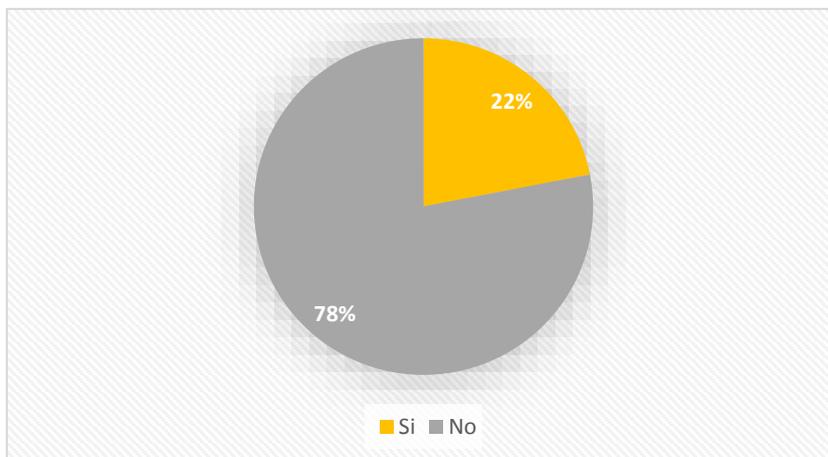


Fuente: Elaboración propia

De las 82 agencias de viajes encuestadas en el centro histórico de Trujillo, el 49% estaría dispuesto a ofrecer turismo accesible y el 51% solamente si lo requieren las personas de habilidades diferentes.

**Gráfico N° 5**

Conocimiento de las características del comportamiento de los niños con síndrome de Down

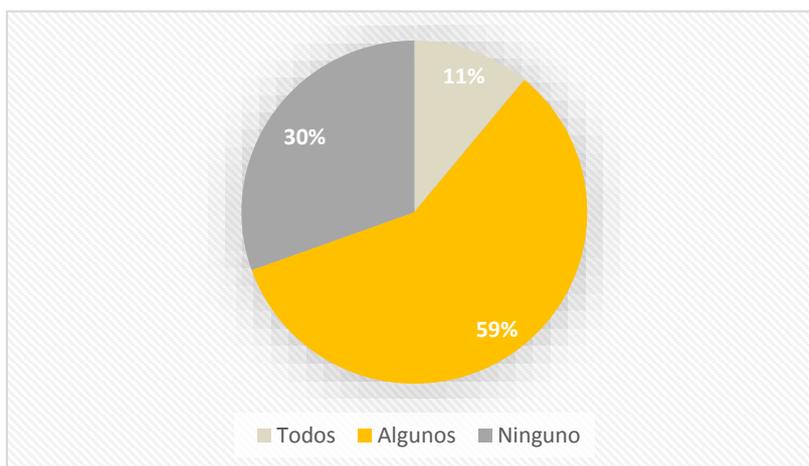


Fuente: Elaboración propia

De las 82 agencias de viajes y turismo encuestadas en el centro histórico de Trujillo, sólo el 22% tiene conocimiento del comportamiento de los niños con síndrome de Down, mientras que el 78% no lo posee.

**Gráfico N° 6**

Agencias de viajes y turismo que tienen personal capacitado para atender las necesidades de niños con síndrome de Down

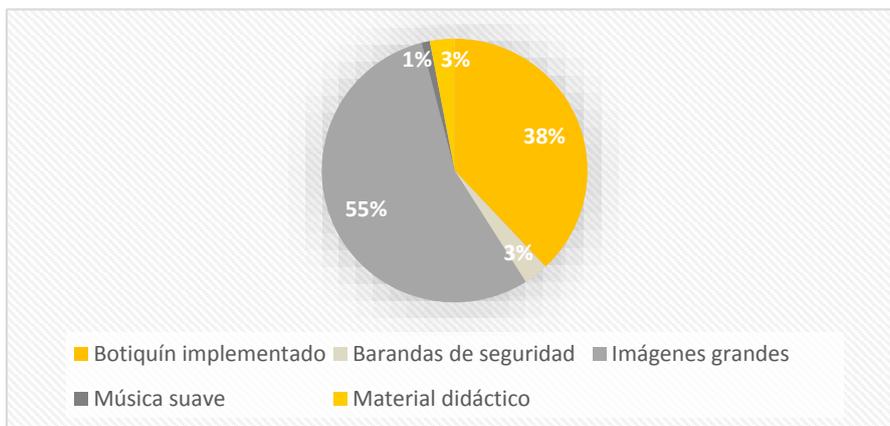


Fuente: Elaboración propia

De las 82 agencias de viajes encuestadas en el centro histórico de Trujillo, solo el 11% cuenta con personal adecuado, el 30% no cuenta con el personal capacitado, el 59% refirió que pueden atender las necesidades turísticas de los niños con síndrome de Down.

**Gráfico N° 7**

Tipos de infraestructura y/o equipamiento con que cuentan las agencias de viajes y turismo para atención a niños con síndrome de Down

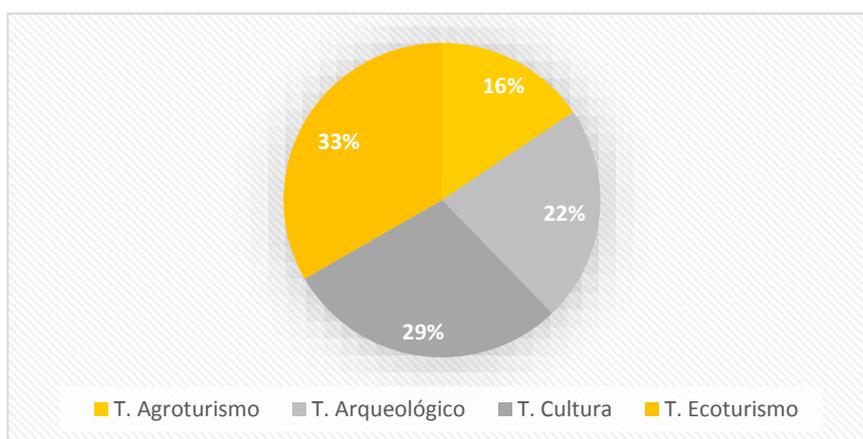


Fuente: Elaboración propia

De las 82 agencias de viajes y turismo encuestadas en el centro histórico de Trujillo, el 55% utiliza imágenes grandes, el 38% un botiquín implementado, 3% barandas de seguridad, otro 3% usa material didáctico y el 1% utiliza música suave en el medio de transporte.

**Gráfico N° 8**

Modalidades de turismo sugeridas para las agencias de viajes y turismo en el servicio turístico para niños con síndrome de Down



Fuente: Elaboración propia

De las 82 agencias de viajes y turismo encuestadas en el centro histórico de Trujillo, el 33% brindaría ecoturismo, 29% turismo de cultura, 22% turismo arqueológico y el 16% agroturismo.

## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Es necesario mencionar que este estudio se realizó con el objetivo de describir la situación del turismo accesible que desarrollan las agencias de viaje y turismo para niños con síndrome de Down ubicadas en el centro histórico de Trujillo. Para lo cual, es importante resaltar que el 100% de agencias encuestadas manifestaron que si deberían ofrecer turismo accesible para niños con síndrome de Down, observándose entonces un alto grado de aceptación y de inclusión de este grupo de personas. Por otro lado, sólo el 73% de las agencias han recibido alguna vez una solicitud para brindar turismo accesible, colocándolas en evidencia, que al no ofertarse de manera abierta este servicio especial, las personas no lo solicitan con frecuencia.

Así mismo, este estudio propuso determinar si las agencias que brindan turismo accesible a niños con síndrome de Down cuentan con una adecuada infraestructura en el centro histórico de Trujillo. Siendo el resultado muy desalentador, puesto que sólo el 3% tiene barandas de seguridad y un 38% tiene implementado un botiquín en sus instalaciones; sin embargo, ésta no es la única manera de implementar una infraestructura adecuada para éste segmento, puesto que cuentan con necesidades iguales que el resto, pero se satisfacen de manera distinta.

Así también, se planteó determinar si las agencias de viaje y turismo que brindan turismo accesible a niños con síndrome de Down cuentan con el material informativo adecuado en el centro histórico de Trujillo. De igual forma, el resultado arroja que el 55% de las agencias de viaje y turismo consultadas utilizan imágenes grandes para transmitir su información y que el 3% de las mismas, cuentan con material turístico didáctico y adecuado para niños con estas condiciones. Aquí, se pone de manifiesto la intencionalidad de las empresas en brindar un buen servicio, sin embargo al no tener el conocimiento sobre el comportamiento de un turista con éste síndrome y además, al no contar con personal especializado se concluye que no se están dirigiendo de manera adecuada para este tipo de público. El Manual para la atención del turista con discapacidad señala que es importante que los operadores turísticos cuenten con material impreso descriptivo y de definiciones de lo que es discapacidad, sus causas y efectos. Siendo más sencilla la integración, los medios para relacionarse y facilitar o conducir el potencial turista. (PROMPERÚ, 2000)

Como último objetivo de la presente investigación se propuso identificar si el personal de las agencias de viaje y turismo se encuentran capacitados para la atención a niños con síndrome de Down en el centro histórico de Trujillo, el resultado arrojó, que el 30% de las agencias encuestadas no cuentan con el personal idóneo debido a la falta de capacitación es éste segmento, el cual se ve reflejado con un alto porcentaje del 78% de personas que no conocen de cerca el comportamiento de los niños con estas características, frente al 11% que manifestaron si tener colaboradores capacitados para su atención. Frente a esta debilidad, las empresas deben apostar por contar en su staff, a un personal que cuente con las competencias necesarias para poder satisfacer los requerimientos de todos los segmentos que consumen turismo, es válido agregar entonces, que el turismo accesible es

una fuente generadora de nuevos empleos, puesto que al contar con clientes de características tan específicas, es sumamente necesario contar con el personal altamente capacitado que permita la inclusión de todas las personas para el consumo del turismo.

Tal como, lo indica PromPerú (2000) la importancia de contar con un nivel de accesibilidad, es decir infraestructura turística, capacitación básica al personal de turismo en términos de excelencia en el servicio ofrecido a turistas con discapacidad músculo-esquelética, visual, de lenguaje y audición, y/o deficiencia intelectual. Por lo que, se espera que las autoridades del sector brinde su apoyo y éste sea constante y permanente. A su vez, las empresas deben mejorar su infraestructura turística, contar con material informativo, capacitar al personal de turismo para así brindar un turismo accesible de calidad en este creciente segmento.

## CONCLUSIONES

- Las agencias de viajes y turismo ubicadas en el centro histórico de Trujillo no brindan accesibilidad turística acorde a las necesidades de los niños con síndrome de Down.
- Las agencias de viajes y turismo que participaron de la investigación, ubicadas en el centro histórico de Trujillo refirieron contar con la infraestructura básica para brindar servicio turístico para los niños con síndrome de Down.
- Se identificó que solo el 3% de las agencias de viajes ubicadas en el centro histórico de Trujillo cuentan con material turístico especializado para los niños con síndrome de Down.
- Solo el 11% de las agencias de viajes y turismo ubicadas en el centro histórico de Trujillo cuentan con personal capacitado para satisfacer las necesidades de los niños con síndrome de Down.

## RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta las condiciones necesarias de accesibilidad para niños con síndrome de Down, la Gerencia Regional de Turismo - La Libertad (GERCETUR) debería propiciar para las agencias de viajes y turismo capacitaciones gratuitas al personal que brinda servicio de información y guiado turístico, fomentando la promoción del turismo accesible, con el fin de generar mayor bienestar entre sus clientes.
- Se sugiere que la Asociación de Agencias de Viajes y Turismo – La Libertad (ADAVIT) promueva entre sus agremiados incluir en los paquetes turísticos, actividades para niños de síndrome Down y para otros segmentos especiales, material informativo turístico y contar con personal entendido y capacitado en atención a turistas de este segmento.
- De manera conjunta, la Gerencia Regional de Turismo - La Libertad (GERCETUR) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) de la región La Libertad deben establecer mecanismos necesarios para el cumplimiento de las agencias de viajes y turismo en el desarrollo de paquetes turísticos, tomando en cuenta las características, fortalezas y limitaciones al otorgar un turismo accesible de calidad dirigido a niños de síndrome Down.

## REFERENCIAS

- Absolutviajes. (2013). Ya está disponible la guía turística de Dublín para personas con Síndrome Down. Recuperado de <https://www.absolutviajes.com/wp-content/uploads/2013/07/guia-turistica-de-dublin-para-personas-con-sindrome-de-down.jpg>
- Alcántara, B. y Reina, F. (2017). Más que Turismo Accesible: Turismo Inclusivo. Recuperado de <http://www.turismoinclusivo.es/p/sector-turistico.html>
- Andina (2017). Síndrome Down. Recuperado de <http://portal.andina.com.pe/EDPfotografia/Thumbnail/2015/11/16/000325188W.jpg>
- Boullón, L.; Castillo, U.& Guerrero de Luna D. (2008). *Creación de una agencia de integración de servicios para el turista discapacitado*. (Tesis Maestría). Universidad Privada de Ciencias Aplicadas. Lima. Perú. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/273821/2/LBoullon.pdf>
- Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades. (Diciembre de 2016). Recuperado de <https://www.cdc.gov/spanish/index.html>
- Congreso de la República. (23 de Setiembre de 2009). Recuperado de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per89826.pdf>
- Congreso de la República. (24 de Diciembre de 2012). Recuperado de [http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13649/PLAN\\_13649\\_Ley\\_General\\_de\\_las\\_Personas\\_con\\_Discapacidad\\_2013.pdf](http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13649/PLAN_13649_Ley_General_de_las_Personas_con_Discapacidad_2013.pdf)
- Consejo Nacional para la integral de las personas con discapacidad - CONADIS y Observatorio Nacional de la Discapacidad. (22 de Marzo de 2016). Informe Temático N° 2 “Síndrome de Down en el Perú. Recuperado de [https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/images/articulos/pdf/Down\\_Observatorio\\_Marzo22\\_2016\\_final.pdf](https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/images/articulos/pdf/Down_Observatorio_Marzo22_2016_final.pdf).
- CONSUMOTECA. (8 de Agosto de 2016). Recuperado de <http://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/viajes/agencia-de-viajes/>
- El Peruano. (23 de Setiembre de 2009). Ley General de Turismo. Recuperado de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per89826.pdf>
- DIRCETUR. (2009). Recuperado de slideshare: <https://es.slideshare.net/emilriosc/manual-de-calidad-para-agencias-de-viaje>
- Down Spain & Hoptoys. (2017). Síndrome Down. Recuperado de <https://www.bloghoptoys.es/infografia-cambia-forma-de-mirar-el-sindrome-de-down/>

- Domínguez, T., Fraiz, J. & Alén M. (2011). *Turismo y Accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España*. (Tesis pregrado). Universidad de Murcia. Murcia España. Recuperado de <http://www.siiis.net/documentos/ficha/209780.pdf>
- Easy Viajar. (s.f.). Viajes adaptados. Obtenido de: <https://www.easyviajar.com/informacion-practica/viajes-adaptados-149>
- Espinoza, K. (24 de Enero de 2013). Tesis de pregrado. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/301>
- Federación Mexicana de Enfermedades Raras (FEMEXER). (2017). Síndrome Down. Recuperado de <http://www.femexer.org/wp-content/upload/017/05/Sindrome-de-Down.jpg>
- Fernandez, A. & Calgaro, M. (2014). *TURISMO ACCESIBLE. Atencional cliente con capacidades restringidas*. Recuperado de <http://congresos.seguridadturistica.org/ponencias/COMPETITIVIDAD/01-AguedaFernandezyMarianoCalgaro.pdf>
- Forgione, R. (2010). Capacitación de los Recursos Humanos en Turismo Accesible. Trabajo Final de grado). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096124.pdf>
- Fundación del Hospital Nacional de Parapléjicos. (2009). *Una agencia de viajes para discapacitados*. Recuperado de: <http://www.20minutos.es/noticia/445668/0/viajes/agencia/discapacitados>.
- Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía. (06 de Mayo de 2016). Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía . La Libertad, Perú.
- Gómez, B.; López, F. & Cors, M. (2004). Turismo y Planificación Estratégica: El Estudio e Informe Estratégico del Turismo Urbano y Territorial. Cuadernos Geográficos, 34 (2004-1), 95-10995-109. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/171/17103406/>
- Gutiérrez, L. (Mayo de 2011). Turismo Accesible en San Martín de los Andes. Monografía. Universidad Nacional de Mar del Plata. Buenos Aires. Argentina. Recuperado de [http://nulan.mdp.edu.ar/1534/1/gutierrez\\_l.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1534/1/gutierrez_l.pdf)
- INFOGEN. (2013). Defectos del Nacimiento. Recuperado de: <http://infoген.org.mx/trisomia-21-sindrome-de-down-o-mongolismo/>
- SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD. (2014). Instituciones/lugares accesibles. Recuperado de <http://www.infodisperu.org/omaped.php>
- Jiménez, (16 de Octubre de 2007). *Día de la persona con Discapacidad*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/portalminsa/efemerides/discapacitado/discapacitado.htm>
- LEGISALUD ARGENTINA. (2002). Discapacitado. Recuperado de <http://test.e-legis-ar.msal.gov.ar/leisref/public/showAct.php?id=5297>

Mancillas, B. (2006). Recuperado de

<file:///C:/Users/C%C3%A0rmen%20Plasencia/Downloads/18488.pdf>

Mas, M. (2013). Síndrome Down. Recuperado de <https://neuropediatra.org/2014/03/21/el-cerebro-en-el-sindrome-de-down/>

Matiaude G. (2010). Capacidades diferentes. Sociedad Uruguaya. Recuperado de

<http://www.sociedaduruguaya.org/2010/12/graciela-matiaude-%E2%80%9Ccapacidades-diferentes-%E2%80%9D.html>

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO. (7 de Diciembre de 2000). Recuperado de

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

Municipalidad de Veracruz (2017). Recuperado de <http://dif.veracruzmunicipio.gob.mx/wp-content/uploads/2016/03/infografia-SD.png>

Muñoz, M.; Hernández-Galán, J. & De la Fuente Y. (s.f.). Promoción e inclusión social desde el sector turístico empresarial a través de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas. Recuperado de

[http://congresos.seguridadturistica.org/ponencias/TURISMO\\_ACCESIBLE/13-MariaDoloresMunozdeDiosyotros.pdf](http://congresos.seguridadturistica.org/ponencias/TURISMO_ACCESIBLE/13-MariaDoloresMunozdeDiosyotros.pdf)

Olivera, N. (2013). Turismo para todos. El caso de Trelew. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Quilmes. Buenos Aires. Argentina. Recuperado de

<http://www.repotur.gov.ar/handle/123456789/336>

Organización Mundial de Comercio. (1998). *Organización Mundial de Comercio*. Recuperado de

[https://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/minist\\_s/min98\\_s/min98\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/thewto_s/minist_s/min98_s/min98_s.htm)

Organización Mundial de Salud. (2013). El desarrollo del niño en la primera infancia y la discapacidad.

Recuperado de [http://www.who.int/disabilities/publications/early\\_childhood\\_disability/es/](http://www.who.int/disabilities/publications/early_childhood_disability/es/)

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

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

- Organización Mundial de Turismo. (2008). Recuperado de  
<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organización Mundial de Turismo. (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos. Principios, herramientas y buenas prácticas. Recuperado de  
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/manualturismoaccesmoduloi27ene015acc.pdf>
- Organización Mundial de Turismo. (2017). Acerca de la OMT. Recuperado de  
<http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>
- Organización Mundial de Turismo. (2017). Código Ético Mundial para el Turismo - Artículo 7. Recuperado de <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo-articulo-7>
- Palacios, A., & Romañach, J. (2006). *La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional*. Recuperado de <file:///C:/Users/C%3%A0rmen%20Plasencia/Downloads/articulos-20062007204322.REC04.pdf>
- Pao, J. (s.f.). *Agroturismo para los niños con síndrome de Down*. Recuperado de [https://www.academia.edu/8476026/AGROTURISMO\\_PARA\\_LOS\\_NI%C3%91OS\\_CON\\_SINDROME\\_DE\\_DOWN](https://www.academia.edu/8476026/AGROTURISMO_PARA_LOS_NI%C3%91OS_CON_SINDROME_DE_DOWN)
- PROMPERU. (Setiembre de 2000). *Manual para la atención del turista con discapacidad*. Recuperado de <http://media.peru.info/catalogo/Attach/1677.PDF>
- PROMPERU. (2000). *Perfil del Turista de Aventura*. Recuperado de [http://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/temp/Uploads\\_mercados\\_y\\_segmentos\\_segmentos\\_1005\\_Publicacion-Perfil-del-Turista-de-Aventura.pdf](http://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/temp/Uploads_mercados_y_segmentos_segmentos_1005_Publicacion-Perfil-del-Turista-de-Aventura.pdf)
- PROMPERU. (2000). Manual para la atención del turista con discapacidad. Recuperado de <http://media.peru.info/catalogo/Attach/1677.PDF>
- PROMPERU. (2017) La Libertad. Recuperado de <https://issuu.com/visitperu/docs/trujillo>
- Roblas S. (2012). Globalización y medios de carencias sociales de los efectos económicos. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CIYC/article/viewFile/39270/37853>
- Rodríguez, M. (2010). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltex/files/TC096147.pdf>
- Servicio de Información sobre discapacidad. (2006). *Servicio de Información sobre discapacidad*. Recuperado de <http://sid.usal.es/secciones/discapacidad.aspx>
- Stanford Children's Health. (1998). Síndrome de Down (trisomía 21). Recuperado de  
<http://www.stanfordchildrens.org/es/topic/default?id=s-ndromededowntrisom-a21-90-P05465>

Tirado, M. (2015). El turismo ante la globalización. Ensayo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-turismo-ante-la-globalizacion-ensayo/>

Troncoso, M., & Flórez, J. (2011). Recuperado de <http://www.downcantabria.com/revistapdf/109/50-59.pdf>

# ANEXOS

## Anexo N° 01

### Directorio de las Agencias de Viaje del Centro Histórico de Trujillo

DIRECTORIO DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO - AÑO 2016													
D.S.N° 026-2004-MINCETUR													
NOMBRE COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	PROVIA	DIRECCION	N°	INT	LOCALIDAD	DISTRITO	PROVINCIA	TELEFONO	FAX	E - MAIL	PAGINA WEB	LICENCIA MUNICIPAL
AVT. AI APAEC	CESAR BERNARDO CHACON	JR.	LA MAR	691	ZOO. PISO	BARRIO CHICAGO	TRUJILLO	TRUJILLO	044 614241		turismoaiapaec@hotmail.com		SI
AVT. AIR FREE	LISSEY ROSY ARMAS CASTILLO	JR.	ALFONSO UGARTE	362		CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	261500	948446734	airfreetravel@hotmail.com		SI
AVT. ALBORADA TOURS PERU	PATRICIA RAQUEL VALENZUELA LOMPAZA	AV	LARCO	242		BUENOS AIRES	V. LARCO	TRUJILLO					SI
AVT. AMA TOURS	ROCIO DEL PILAR AMAYO MARTINEZ	JR.	ORBEGOSO	381	OFIC. 103	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	262929	201050	amatours95@hotmail.com		SI
AVT. AMERICAN VIAJES	GLADYS YOLANDA POOL RUIZ	JR.	FRANCISCO PIZARRO	470		CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	296333	296333	americantru@hotmail.com.pe	www.americanviajes.com	SI
AVT. AMERICAN REPS	GIANNINA RUBI POMA ALVA DE RENTERIA	JR.	PIZARRO	478	INT. 303	C.C. BOULEVARD	TRUJILLO	TRUJILLO	232282	994028362	aracelly@americanreps.com.pe	www.americanrep.com	SI
AVT. ANGELES CAFFO	LUZ MARINA ANGELES CAFFO	JR.	ALMAGRO	545	INTERIOR 108	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	287569				SI
AVT. ANTARES TOURS	GUIMO ALBERTO BARRERA BARDALES	JR.	PIZARRO	478	INTERIOR 30	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	997525614		guimo100@hotmail.com		SI
AVT. ANY TRAVEL	ANA ROSA MEDINA MENDOZA	JR.	GRAU	500	OF. 1115	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	251148		armm@hotmail.com		SI
AVT. ARCO IRIS TRAVEL	JESUS ORLANDO URQUIZA FLORES	JR.	PIZARRO	575	INTERIOR A	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	225581				SI
AVT. ATG TOURS PERU	LUZ MILAGROS VELASQUEZ SANCHEZ	CA	MARIA NEGRON UGARTE	1041		URB. LAS QUINTANAS	TRUJILLO	TRUJILLO	949819356		atgtoursperu@gmail.com		SI
AVT. AYNI EXPLORERS	NELLY MARGARITA SANCHEZ VIVAR	JR.	FRANCISCO PIZARRO	545	INT. 2	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	291327		ayniexplorers@hotmail.com		SI
AVT. BON VIATGE	EDA MARIA WANNA BERNABE DEL CASTILLO	CA	MOSCU	371	ZOO. PISO	URB. SAN NICOLAS	TRUJILLO	TRUJILLO	263476				SI
AVT. CAMINOS DEL INKA	CLAUDIA CAROLINA JAR PADILLA	AV	PROLOG. CESAR VALLEJO	1614		URB. LA RINCONADA	TRUJILLO	TRUJILLO	278634				SI
AVT. CRISTHIAN TOURS PERU	RICHARD CRISTHIAN SANCHEZ SANCHEZ	JR.	PIZARRO	318	INT. 103	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	948131889				SI
AVT. C.R. TRAVEL TOUR	CARLOS ALBERTO RUIZ CORTEZ	JR.	GRAU	500	E-203, ZOO	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	671777	#998905670	carlostour33@hotmail.com		SI
AVT. DANISA TOURS	KELLY DANISA HORNA PINCHI	JR.	PIZARRO	567	INT 3	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	280749				SI
AVT. DESTINOS TOURS	ELIO ENRIQUE SANTISTEBAN YEPEZ	JR.	FRANCISCO PIZARRO	567	OFIC. 7	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	655126		destinostourspcou@hotmail.com		SI
AVT. DESTINOS PERU	LUZMILA MARGARITA ORTIZ FLORES	MZ	MANZ. G. LOTE N° 5	5		URB. INGENIERIA	TRUJILLO	TRUJILLO					SI
AVT. DESTINOS TRAVEL	NANCY MARILU ZAVALETA AVILA	AV.	ESPAÑA	2350	STAND H. 1.	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	242933	287587	informes@destinostavelperu.com	www.destinostavelperu.com	SI
AVT. DIONICIO TOURS	VICTOR DIONICIO SANCHEZ	MZ	MANZ. C - LOTE N° 6,	6		URB. MONSERRAT	TRUJILLO	TRUJILLO	283063		informes@dioniciotours.com		SI
AVT. DOMIRUTH TRAVEL SERVICE	DORIS BEATRIZ SAMANIEGO RAMOS DE	JR.	ALMAGRO	539	OFIC. 103	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	299095	299301	trujillo@domiruth.com.pe		SI
AVT. ECOTURIM TRAVEL S	JUAN EDILBERTO V ASQUEZ PEÑA	CA	SANTO DOMINGO	245		URB. EL RECREO	TRUJILLO	TRUJILLO	204359				SI
AVT. EMI CAR'S TRAVEL	EMMA ELGA DIAZ AZAÑEDO	JR.	PIZARRO	575	OFIC: D	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	201731	223824	samaracarstru@hotmail.com		SI
AVT. ENCANTO TOURS	CHRISTIAN EDUARDO CARRANZA ALVITES	JR.	JUNIN	319		CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	949468220		encantotours319@gmail.com		SI
AVT. ENIGMA TOURS	REMIGIA MAXIMA MENDOZA LAGUNA	CA	FRANCISCO DE ZELA	607		BARRIO CHICAGO	TRUJILLO	TRUJILLO	242227	242227	enigmatours@hotmail.com		SI
AVT. flyBCN VIAJES	CARLOS ALBERTO MARTINEZ POLO	JR.	INDEPENDENCIA	467	INT. 102	CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	643112		info@flybcn.com		SI
AVT. FOURD WINDS PERU	PEDRO PABLO PUERTA YUPANQUI	JR.	ORBEGOSO	487		CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	256789				SI
AVT. FULLTRAVEL TOURS	KEYDER ALEXANDER FERNANDEZ ASMAT	JR.	ALMAGRO N° 849-857-867	849		CENTRO HISTORICO	TRUJILLO	TRUJILLO	797242		fulltraveltours@hotmail.com		SI
AVT. G & P VIAJES Y REPRESENT.	OLGA GIULIANA ANICETO APONTE	JR.	MANZ. 63-LOTE: 21	21		SAN ANDRES - STA.	TRUJILLO	TRUJILLO	281538	281538	gypviajes@speedy.com.pe		SI
AVT. GABRIELA TOURS	GUILLERMO MARTIN ORBEGOSO CABEZAVACA	AV.	AMER. OESTE Y AV. MANSICH	12	STAND 12	MALL AVENTURA P	TRUJILLO	TRUJILLO	608727	948318304	mercedes@gabriela-tours.com	www.gabriela-tours.com	SI

Fuente: Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (2016).

## Anexo N° 02

### Encuesta dirigida a los representantes de las Agencias de Viajes y Turismo

Cargo: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_

Esta encuesta tiene como finalidad obtener información acerca de las competencias que tienen las Agencias de Viajes y Turismo para ofrecer turismo accesible para niños con síndrome Down en la ciudad de Trujillo 2016.

1. ¿Cree usted que una agencia de viajes debería ofrecer turismo accesible para niños con síndrome de Down?
 

a) Siempre <input type="checkbox"/>	b) A menudo <input type="checkbox"/>	c) Nunca <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------
  
2. ¿Su agencia de viaje recibe solicitudes para brindar turismo accesible a niños con síndrome de Down?
 

a) Siempre <input type="checkbox"/>	b) Pocas veces <input type="checkbox"/>	c) Nunca <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	---	-----------------------------------
  
3. ¿Cuenta su agencia de viajes con paquetes turísticos especializado para niños con síndrome de Down?
 

a) Si <input type="checkbox"/>	b) No <input type="checkbox"/>	c) Cuando lo requieran <input type="checkbox"/>
--------------------------------	--------------------------------	---
  
4. ¿Estaría dispuesto a ofrecer turismo accesible para niños con síndrome de Down?
 

a) Siempre <input type="checkbox"/>	b) Si lo requiere <input type="checkbox"/>	c) Nunca <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--	-----------------------------------
  
5. ¿Tiene conocimiento del comportamiento de los niños con síndrome de Down, cuando ellos están en contacto con otras personas?
 

a) Si <input type="checkbox"/>	b) No <input type="checkbox"/>
--------------------------------	--------------------------------
  
6. ¿Cuenta su agencia de viajes con el personal capacitado para atender las necesidades de los niños síndrome de Down?
 

a) Todos <input type="checkbox"/>	b) Algunos <input type="checkbox"/>	c) Ninguno <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------
  
7. ¿Cuenta su agencia de viajes con la infraestructura y/o equipamiento adecuado para atender las necesidades de los niños síndrome de Down?
 

a) Botiquín implementado <input type="checkbox"/>	d) Barandas de seguridad en las paredes <input type="checkbox"/>
b) Imágenes grandes <input type="checkbox"/>	e) Música suave <input type="checkbox"/>
c) Material didáctico para entretenimiento <input type="checkbox"/>	
  
8. ¿Qué modalidades de turismo considera usted que una agencia de viaje debería brindar para niños síndrome de Down?
 

a) Turismo Agroturismo <input type="checkbox"/>	c) Turismo Arqueológico <input type="checkbox"/>
b) Turismo Cultural <input type="checkbox"/>	d) Turismo Ecoturismo <input type="checkbox"/>

### Anexo N° 03

**Fotografía N° 01: Representante de la agencia de viajes y turismo ubicada en el centro histórico de Trujillo**



Fuente: Elaboración propia

**Fotografía N° 02: Representante de la agencia de viajes y turismo ubicada en el centro histórico de Trujillo**



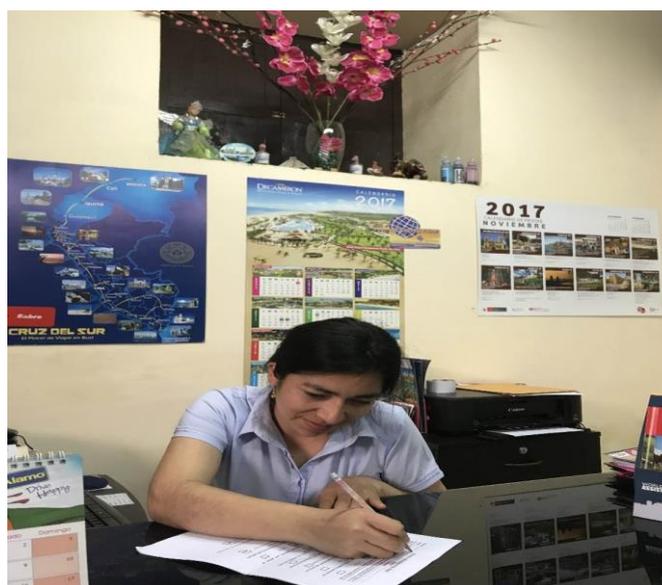
Fuente: Elaboración propia

**Fotografía N° 03: Representante de la agencia de viajes y turismo ubicada en el centro histórico de Trujillo**



Fuente: Elaboración propia

**Fotografía N° 04: Representante de la agencia de viajes y turismo ubicada en el centro histórico de Trujillo**



Fuente: Elaboración propia