

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**Infraestructura turística y turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de Zorritos, diciembre 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
TURISMO**

**Autor: Bach. Darwin Aldair Villegas Ruiz**

**Tumbes 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**Infraestructura turística y turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de Zorritos, diciembre 2023**

**LOS QUE SUSCRIBIMOS DECLARAMOS QUE LA TESIS ES ORIGINAL EN SU CONTENIDO Y FORMA**

**Bach. Darwin Aldair Villegas Ruiz (Autor)**

**Código Orcid: 0009-0003-9475-0979**

**Mg. Wilser Renan Castillo Carranza (Asesor)**

**Código Orcid: 0000-0001-9889-446**

**TUMBES 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**Infraestructura turística y turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de Zorritos, diciembre 2023**

**TESIS APROBADA EN FORMA Y ESTILO POR:**

**Mg. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro (presidente)**

**Mg. Neiser Homero Romero Córdova (secretario)**

**Mg. Wilser Renan Castillo Carranza (vocal)**

**TUMBES 2024**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TURISMO**

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**


En Tumbes, a los cinco (05) días del mes de diciembre del dos mil veinticuatro, siendo las diecisiete horas, y en la modalidad presencial, se reunieron en los ambientes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTUMBES, los miembros del Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 425-2023/UNTUMBES-FACSO-D. Mg. ADRIEL OSER HERMENEGILDO ALFARO (Presidente), Mg. NEISER HOMERO ROMERO CORDOVA (Secretario) y Mg. Wilser Renán Castillo Carranza (Vocal), reconociendo en la misma resolución además, al Mg. Wilser Renán Castillo Carranza como Asesor; se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada: "INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA Y TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN EL BALNEARIO DE ZORRITOS, DICIEMBRE 2023", para optar el título profesional de Licenciado en Turismo, presentado por la Bachiller en Turismo: DARWIN ALDAIR VILLEGAS RUIZ.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas por parte de la sustentante y después de la deliberación, el Jurado según el artículo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes (Resolución 714-2023/UNTUMBES-CU), declara a la Bachiller DARWIN ALDAIR VILLEGAS RUIZ, como **APROBADA POR UNANIMIDAD**, con calificativo de **BUENO**.

En consecuencia, queda APTO para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de Licenciada en Turismo, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, el Reglamento general, el Reglamento General de Grados y Títulos y el Reglamento de Tesis de Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las dieciocho horas del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, jueves 05 de diciembre del 2024

  
Mg. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro  
DNI N° 18090679  
Código ORCID: 0000-000-6436-9696  
PRESIDENTE

  
Mg. Néiser Homero Romero Córdova,  
DNI N° 18199903  
Código ORCID: 0000-0002-8482-3279  
SECRETARIO

  
Mg. Wilser Renán Castillo Carranza  
DNI N° 40430383  
Código ORCID: 0000-0001-9889-4046  
VOCAL

## PRESENTACIÓN Y TURNITIN

# Infraestructura turística y turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de Zorritos, diciembre 2023

por Darwin Aldair Villegas Ruiz

---

Fecha de entrega: 14-ene-2025 11:31a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2364083403

Nombre del archivo: Informe\_Final\_Villegas\_Ruiz\_1\_tur.docx (1.51M)

Total de palabras: 11329

Total de caracteres: 60529



Mg. Darwin Aldair Villegas Ruiz  
DNI N° 40430383  
Codigo DRGID: 0000-0001-5890-4046

# Infraestructura turística y turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de Zorritos, diciembre 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	9%
2	<a href="https://fddocuments.mx">fddocuments.mx</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe">www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://www.untumbes.edu.pe">www.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

  
Miriam Teresa Castillo Cantarua  
DNI N° 80400183  
Codigo ORCID: 0009-0001-9889-4048

9	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://transportesynegocios.wordpress.com">transportesynegocios.wordpress.com</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://dspace.ucuenca.edu.ec">dspace.ucuenca.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante	<1 %
13	<a href="http://pdfcookie.com">pdfcookie.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.upse.edu.ec">repositorio.upse.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	<1 %
18	<a href="http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080">biblioteca.uteg.edu.ec:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

  
 Mg. Wilser Renán-Gastillo Carranza  
 DNI N° 40430383  
 Código ORCID: 0000-0001-9889-4046

20	<a href="http://lasaludenelturismo.wordpress.com">lasaludenelturismo.wordpress.com</a> Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual Trabajo del estudiante	<1 %
22	<a href="http://docs.com">docs.com</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx">www.cuentapublica.hacienda.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %

  
Mg. Wilber Renán Castillo Carranza  
DNI N° 40430383  
Código ORCID: 0000-0001-9889-4046

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 15 words

## **DEDICATORIA**

A Dios por otorgarme sabiduría, fortaleza y dedicación durante este proceso de investigación.

A mi familia por su amor incondicional, apoyo constante y por ser fuente continua de inspiración. Sin su paciencia y sacrificio, este logro no habría sido posible.

A mi señorita enamorada por su comprensión en los momentos difíciles, por sus ánimos y apoyo inquebrantable. Su fe en mi ha sido mi mayor fortaleza.

A mis abuelitos en el cielo, que desde allá me orientan en todos mis proyectos personales y profesional.

**Aldair Ruiz.**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi familia, un regalo de Dios, quienes siempre han confiado en mí y han sido un ejemplo de superación, humildad y sacrificio. A mi asesor, por su orientación y valiosos consejos, que han sido fundamentales para el desarrollo de esta tesis. A las empresas colaboradoras y a las personas con discapacidad motriz por su desinteresa y permanente colaboración durante esta investigación, a todos ellos muchas gracias.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	11
I. REVISIÓN DE LITERATURA .....	14
1. Bases Teóricas .....	14
2. Antecedentes .....	20
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	25
1. Tipo de estudio .....	25
2. Población, muestra y muestreo .....	25
3. Métodos, técnicas e instrumentos .....	26
4. Procesamiento de la información .....	27
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	29
1. Resultados .....	29
2. Discusión .....	60
IV. CONCLUSIONES .....	64
V. RECOMENDACIONES .....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	66
ANEXOS .....	68

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Ficha de inventario de infraestructura</i> .....	<b>30</b>
<b>Tabla 2</b> <i>Guía de focus group para personas con discapacidad motriz</i> .....	<b>36</b>
<b>Tabla 3</b> <i>Ficha de observación directa para el servicio</i> .....	<b>47</b>
<b>Tabla 4</b> <i>Entrevista para las empresas innovadoras para el turismo accesible</i>	<b>51</b>

## Índice de anexos

<b>Anexo 1</b> Matriz de operacionalización .....	<b>68</b>
<b>Anexo 2</b> Ficha de observación directa para las empresas innovadoras para el turismo accesible (Servicio) .....	<b>69</b>
<b>Anexo 3</b> Entrevista para las empresas innovadoras para el turismo accesible	<b>70</b>
<b>Anexo 4</b> Guía de focus group para personas con discapacidad motriz .....	<b>70</b>
<b>Anexo 5</b> Ficha de inventario de infraestructura.....	<b>74</b>

## RESUMEN

La presente investigación de tesis, Infraestructura turística y turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de zorritos, establece como objetivo general describir las características de la infraestructura turística en relación con la práctica del turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de Zorritos. Para lograr con este objetivo general, se establecieron los siguientes objetivos específicos; primero, caracterizar el estado de la infraestructura turística actual del balneario de zorritos para la práctica del turismo accesible; segundo, identificar las características del segmento de turista con discapacidad motriz que visita el balneario de zorritos, y tercero distinguir las opiniones de los empresarios en relación a la práctica del turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de zorritos. Este estudio se realizó a través de: revisión en la web, observación directa del balneario, observación participativa a través de entrevistas realizadas al personal de las empresas relacionadas al balneario, por último, la participación de los miembros del Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad en la región de Tumbes (CONADIS). El trabajo de campo permitió identificar y caracterizar la infraestructura turística destinada al turismo accesible; conocer las opiniones de los empresarios en relación a un turismo accesible, asimismo se identificó las características del turista con discapacidad motriz que visita el balneario de zorritos.

### **Palabras clave:**

Infraestructura turística, turismo accesible, discapacidad motriz, accesibilidad.

## **ABSTRACT**

The present thesis research, "Tourist Infrastructure and Accessible Tourism for People with Mobility Disabilities at Zorritos Beach," aims to describe the characteristics of tourist infrastructure in the practice of accessible tourism for people with mobility disabilities at Zorritos Beach. To achieve this general objective, the following specific objectives are set: first, to characterize the current state of tourist infrastructure at Zorritos Beach for the practice of accessible tourism; second, to identify the characteristics of the segment of tourists with mobility disabilities who visit Zorritos Beach; and third, to distinguish the opinions of business owners regarding the practice of accessible tourism for people with mobility disabilities at Zorritos Beach. This study was conducted through: web review, direct observation of the beach, participatory observation through interviews with staff from businesses related to the beach, and finally, the participation of members of the National Council for the Development and Inclusion of People with Disabilities in the Tumbes region (CONADIS). The fieldwork allowed for the identification and characterization of tourist infrastructure for the practice of accessible tourism, the understanding of business owners' opinions on accessible tourism, and the identification of the characteristics of tourists with mobility disabilities who visit Zorritos Beach.

### **Keywords:**

Tourism infrastructure, accessible tourism, motor disability, accessibility.

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que se adapta constantemente a las diversas circunstancias y expectativas de los turistas, con el objetivo de satisfacer sus deseos y necesidades en el destino elegido. En la actualidad, una tendencia creciente en el ámbito turístico es el concepto de turismo accesible, también conocido como turismo para todos. Este enfoque busca eliminar las barreras físicas, sensoriales y de comunicación, permitiendo que todas las personas, independientemente de sus capacidades o limitaciones, puedan disfrutar del entorno del destino elegido, sin restricciones ni incomodidades.

Aunque aún no existe una definición única y precisa de turismo accesible, Taleb Rifai, ex secretario general de la Organización Mundial del Turismo (OMT), ha destacado que la accesibilidad es un pilar esencial para el impulso de un turismo responsable y sostenible a lo largo del tiempo. Es fundamental entender que el turismo accesible no se limite a personas con discapacidades o condiciones especiales, sino que beneficia a todos los turistas en general (OMT, 2015)

Sin embargo, en tiempos recientes se ha cometido el error de reducir la satisfacción de visitante a la mera oferta de un buen servicio y a la adaptación de las instalaciones al entorno natural o cultural del destino. En realidad, el papel de las autoridades públicas es mucho más complejo e importante. Estas deben de formular, evaluar y ejecutar proyectos que solo realcen los recursos turísticos disponibles, sino que también aseguren la existencia de infraestructura adecuada, accesibilidad y servicios que proporcionen una experiencia turística inclusiva y de alta calidad. Del mismo modo, es esencial que el sector privado se comprometa a cumplir con las normas y regulaciones establecidas para ofrecer una atención excelente a todos los turistas.

En el contexto de Perú, el balneario de Zorritos ubicado en la provincia de Contralmirante Villar, región Tumbes dispone de una señalización ubicada estratégicamente, así como un servicio de salvavidas proporcionado por entidades públicas y privadas. Posterior a ello, se han instalado sombras

ecológicas que han sido colocadas por los hoteles y restaurantes que ofrecen sus servicios y productos a los visitantes.

Pero a pesar de contar con una rica variedad de recursos naturales, la gestión actual de entidades públicas y privadas de dicho balneario aún presenta deficiencias en cuanto a la mejora de sus infraestructuras para la práctica del turismo accesible.

Ante lo expuesto sobre el lugar en el que se desarrolló la investigación, surge la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la infraestructura turística en la práctica del turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de zorritos?

La presente investigación tuvo como objetivo general describir las características de la infraestructura turística relacionadas con la práctica del turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de Zorritos. Para lograr este propósito, se establecieron los siguientes objetivos específicos:

(1). Caracterizar el estado de la infraestructura turística actual del balneario de zorritos para la práctica del turismo accesible, (2). Identificar las características del segmento de turista con discapacidad motriz que visita el balneario de zorritos, (3). Distinguir las opiniones de los empresarios en relación a la práctica del turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de zorritos.

Esta investigación se basa en tres aspectos fundamentales: teórico, práctico y metodológico. Desde un enfoque teórico, el turismo accesible se define como una práctica que busca la inclusión de turistas con limitaciones físicas e intelectuales, garantizando su derecho a disfrutar de la experiencia turística.

Desde la perspectiva práctica, esta investigación justifica su relevancia al permitir una evaluación de la situación actual del balneario en términos de accesibilidad y capacidad para el desarrollo del turismo accesible.

En cuanto a la justificación metodológica, se utilizó una recolección de datos cualitativos como entrevistas, observación directa y focus group, lo que aseguran una investigación exhaustiva. Este enfoque permitió un análisis crítico tanto desde la perspectiva del investigador como desde la experiencia de los visitantes con discapacidad motriz.

Como resultado permitió identificar y caracterizar la infraestructura turística para la práctica del turismo accesible; conocer las opiniones de los empresarios en relación a un turismo accesible, asimismo se identificó las características del turista con discapacidad motriz que visita el balneario de zorritos.

# I. REVISIÓN DE LITERATURA

## 1. Bases Teóricas

Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo accesible es “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos” en otras palabras, permite que las personas que tienen alguna discapacidad motriz de manera permanente o temporal, tengan las condiciones necesarias para llevar a cabo sus actividades en la prestación de servicios de forma segura e independiente. (OMT, 2015)

### - Fundamentos de turismo accesible

Existen dos ejes fundamentales que sustentan la importancia del turismo accesible.

- a) El primer eje se vincula de manera cercana con los valores como la justicia social, la solidaridad, la conciencia y la sensibilidad. Por ello, resulta fundamental alcanzar una integración plena de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, eliminando las barreras que dificulten su adaptación tanto al entorno físico como al social. En este marco, el turismo accesible se reconoce como un derecho esencial para este grupo, favoreciendo su desarrollo personal y social.
- b) El segundo eje que destaca la relevancia del turismo accesible se basa en la necesidad de adecuar los bienes y servicios de un destino determinado para asegurar que las personas con diversas limitaciones, ya sean físicas, culturales o relacionadas con el entorno natural, pueden acceder a ellos plenamente. (LOFRUSCIO, 2019)

A partir de lo señalado anteriormente, es fundamental que el turismo accesible y las actividades recreativas se orienten hacia personas con capacidades limitadas, no solo por motivos sociales, sino también porque constituyen un nuevo mercado emergente y rentable en el sector turístico. Para alcanzar este objetivo, resulta imprescindible desarrollar planes

estratégicos competitivos que ofrezcan nuevos productos y servicios turísticos, incorporen atracciones innovadoras, diversifiquen la oferta y asegure servicios de alta calidad sin ningún tipo de exclusión.

- **Beneficios del turismo accesible**

- a) Aumenta la rentabilidad de las empresas turísticas; Debido a la importancia y magnitud de este segmento de mercado, atraer y captar una porción significativa de él generará un incremento en la rentabilidad de las empresas del sector, contribuyendo también a los beneficios económicos destinos turísticos.
- b) Mejora la imagen del destino turístico; En la actualidad, la percepción de un destino es clave para atraer a los visitantes, ya que establece una distinción dentro de la oferta turística disponible. Al posicionarse como un lugar que ofrece servicios turísticos inclusivos para todas, sin exclusiones, se fomenta su crecimiento frente a otros destinos al promover un turismo competitivo y de excelencia.
- c) Multicliente; Además de la diversidad de personas que integran el segmento de personas con discapacidad y movilidad reducida, relevante considerar que, al visitar un destino turístico, los viajeros con discapacidad generalmente lo hacen en compañía de otras personas. Por lo tanto, se consideran clientes múltiples, lo cual significa que atraer a turistas con discapacidad también atraerá a otros clientes. (Condo & Portés, 2018)

- **Importancia del turismo accesible**

Según la Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos de Ecuador (PREDIF, 2017), el desarrollo del turismo accesible es fundamental, ya que el turismo constituye un componente esencial en la vida cotidiana de muchas personas. En este sentido, se reconoce como un derecho inherente a toda sociedad.

- **Fundamentos de infraestructura**

**a) Infraestructura básica**

Esta abarca a todos los elementos necesarios tanto para los residentes como los turistas. Algunos ejemplos de infraestructura básica incluyen puentes, viaductos, señalización, calles, vías férreas, carreteras, puertos, aeropuertos, servicios telefónicos, iluminación en espacios públicos, transporte urbano, entre otros. (Mendoza, 2018)

Desde esta perspectiva, podemos afirmar que la infraestructura se centra en todo lo que contribuye a una gestión más eficiente de los recursos en las actividades relacionadas con el sector turismo.

**b) Infraestructura para el turismo**

Desde otro punto de vista, la infraestructura turística se puede entender como el conjunto de elementos que actúan como apoyo, facilitando la conexión entre los lugares de origen de los turistas y los destinos receptores, así como impulsando el desarrollo del destino turístico entre sí. Además, es de vital importancia para un destino turístico, ya que a menudo determina la experiencia que los visitantes pueden tener. La presentación de la ciudad frente a los turistas requiere que todos los componentes de la infraestructura se encuentren en condiciones ópticas. (Varisco, 2020)

Esta se compone por equipamientos cuya construcción está motivada por el interés turístico que puede surgir del sector público como del privado, esto con la finalidad de facilitar a los turistas visitantes logrando satisfacer sus necesidades y expectativas.

Durante décadas se ha formulado distintas concepciones sobre la infraestructura, el cual se puede definir como el espacio donde se desarrollan distintas actividades.

Estos conceptos materializados en la realidad cotidiana, genera una completa integración de las personas con capacidades especiales desde una perspectiva funcional y psicológica. Esto se logra a través de la

participación en actividades turísticas y recreativas, satisfaciendo así sus necesidades como visitantes en destino turístico específico.

### **c) Promoción turística**

Según estudios, la promoción turística en muchos conceptos es dar a conocer los diferentes atractivos y servicios turísticos a turistas visitantes empleando medios eficaces con información relevante de manera que logré captar el interés del turista y generar el desplazamiento turístico y de esa manera contribuir al desarrollo turístico.

De acuerdo al párrafo anterior con relación a la infraestructura y turismo accesible según nuestra investigación, la promoción turística juega un papel muy importante dentro de estos dos conceptos, este logra mejorar los servicios de acuerdo al nuevo segmento de personas con discapacidad motriz, el cual benefician la explotación económica de la población local.

## **- Definición de términos básicos**

### **a) Cadenas de accesibilidad del turismo**

La cadena turística comienza con la planificación del viaje desde el lugar de origen del turista o excursionista, continua con la estadía en el destino elegido y culmina en el entono, conformando una serie de “eslabones” interrelacionados que la integran.

Con el fin de lograr que esta cadena sea accesible, es necesario llevar a cabo acciones secuenciales en cada uno de los eslabones que permiten el acceso, circulación uso e información. Si alguno de estos eslabones falla, se interrumpe la cadena de accesibilidad.

Por lo tanto, la cadena de accesibilidad en el turismo debe garantizar el uso y acceso completo de todos los servicios y atractivos turísticos de manera autónoma, segura y fácil, beneficiando principalmente a las personas con discapacidad motriz (MINCETUR, 2021)

## **b) Medios para personas con discapacidad al balneario**

La entrada principal de los servicios debe cumplir con requisitos de accesibilidad universal, incluyendo elementos físicos y de comunicación que permitan el acceso seguro y autónomo del balneario. (MINCETUR, 2021)

### **Rampas**

Si hay desnivel en la entrada al recurso, es necesario instalar una rampa que cumpla con las especificaciones técnicas establecidas en el artículo 6 de la Norma Técnica "Accesibilidad Universal en Edificaciones.

1. El ancho mínimo requerido, incluyendo pasamanos y/o barandas, debe de ser 1 m.
2. Es necesario contar con parapotes y/o barandas en los lados libres y pasamanos en los lados cerrados
3. El material de la rampa deberá de ser antideslizante como concreto sin pulir, u otro material adecuado

### **Barandas y pasamanos**

Las barandas y pasamanos de las rampas deben ajustarse a las especificaciones técnicas detalladas en el artículo 7 de la Norma Técnica.

1. Los pasamanos de las rampas y escaleras, ya sea sobre parapotes o brandas, deben tener una altura de 0.80 m y 0.90 m.
2. La selección de los pasamanos debe ser consistente, asegurando un agarre fácil y segura
3. Plataformas elevadoras
4. Las plataformas elevadoras tienen la capacidad de superar cambios de altura 1.50 m y deben estar equipadas con puertas o barreras.
5. En el área de entrada y salida, se debe asegurar un espacio adecuados para permitir el giro de una silla de ruedas sin obstáculos.

## **Entrada principal**

Se debe garantizar que el acceso al recurso sea fácilmente alcanzable desde la acera y desde el límite de propiedad al que accede, en caso de existir diferencia de niveles, además de escaleras de acceso, es necesario contar con rampas o dispositivos mecánicos que faciliten la entrada (MINCETUR, 2021)

### **c) Señalética para personas con discapacidad**

Dentro de las áreas del balneario, se deben colocar señales informativas y direccionales con pictogramas, texto en formato amplio y en sistema braille, así como planos hápticos, con el propósito de ayudar a las personas a ubicarse y desplazarse por el espacio del lugar. Esto resulta especialmente beneficioso para aquellas personas con discapacidad y/o adultos mayores, brindándoles una mayor orientación.

Las señaléticas no deben bloquear las áreas de paso peatonal, deben ser indicadas a través de marcas individuales en el suelo y, además, contar con un aviso adicional colocado en postes o suspendido, según corresponda, para que las señalizaciones puedan ser identificadas a distancia. (MINCETUR, 2021)

### **d) Fundamentos de personas con discapacidad**

De acuerdo a la Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos (MINCETUR, 2021) relacionamos este concepto de acuerdo a nuestra investigación de estudio.

#### **Turista con discapacidad motriz**

Es una condición de vida que impacta la capacidad de control y movimiento del cuerpo, ocasionando cambios en la capacidad de desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas, lo cual limita imitando su crecimiento personal y su interacción social.

Esta se produce cuando hay anomalías en los músculos, huesos, articulaciones y medula espinal, así como por alguna afectación en el área motora del cerebro lo cual tiene un impacto en la capacidad de movimiento de las personas.

## **2. Antecedentes**

Los antecedentes internacionales que se consideran en esta investigación incluyen los resultados de una tesis titulada “Turismo accesible: Análisis del equipamiento de una playa accesible como oferta turística inclusiva”, de Aspiazu (2019). El objetivo principal de la presente tesis fue evaluar el desarrollo del turismo inclusivo y plantear un diseño de playas adaptadas para personas con movilidad reducida. La metodología combinó técnicas empíricas, como la observación directa y el análisis de la literatura especializada, junto con la recopilación de datos mediante cuestionarios aplicados a una muestra aleatoria de 100 individuos con movilidad reducida. Los resultados obtenidos revelaron que el 90% de encuestados manifestó estar a favor de la creación de una playa accesible, mientras que el 62% reportó haber tenido experiencias previas relacionadas con el turismo accesible.

El proyecto de investigación Calderón y Ruilova (2022) Este estudio se centró en la elaboración de una guía que identificó las necesidades específicas del turismo accesible y proporciona directrices para adaptar la playa de Guayaquil a los estándares de accesibilidad. La metodología aplicada tuvo un enfoque cualitativo, con un carácter aplicativo y descriptivo, mediante la recopilación de datos a través de entrevistas y fichas de observación, las cuales permitieron analizar la infraestructura existente y las condiciones de accesibilidad de la playa. Los resultados del estudio evidenciaron que no existía una iniciativa en el sector público o privado del Cantón destinada a mejorar la accesibilidad en las playas, lo que debilitaba significativamente la gestión del destino en comparación con otros destinos competitivos que habían incorporado instalaciones accesibles para los visitantes.

Lofruscio (2019) en su tesis titulada “Estudio de turismo accesible para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca”, tiene como objetivo realizar un diagnóstico de la accesibilidad en los destinos turísticos y proponer nuevas medidas para mejorarla en la ciudad. La metodología utilizada en el estudio fue cualitativa y cuantitativa, con un enfoque descriptivo que implicó la

observación y la revisión bibliográfica, así como la aplicación de un cuestionario y entrevistas para evaluar las experiencias de los turistas.

El estudio concluyó que la ciudad no se encuentra preparada adecuadamente para ser considerada un destino turístico para personas con discapacidades, pero que es posible cambiar esta situación si se involucra no solo el sector público sino también a todos actores del sector turístico.

Constante (2020) en su estudio “Plan de ordenamiento del espacio turístico de Olón, para personas con capacidades especiales”, Se identificaron los factores que limitan el desarrollo del turismo accesible mediante el análisis de los principales atractivos turísticos y proveedores de servicios del sector. Para ello, se adoptó una metodología de enfoque mixto, que integro técnicas cualitativas y cuantitativas, el autor utilizo cuestionarios, entrevistas como herramientas de investigación y concluyó que la planificación del turismo accesible implicaba la delimitación de las zonas turísticas, así como la implementación de programas estratégicos relacionadas con infraestructura, señalización, capacitaciones y servicios. El autor destaca que el proceso de adaptación del destino turístico para atender a las necesidades de los visitantes con movilidad reducida requiere de la colaboración de todo el sector turístico, así como las municipalidades también los gobiernos y así mismo la comunidad local, y enfatiza que el turismo accesible debe ser considerado no solo una necesidad sino también un derecho constitucional.

Caparé (2021) en su investigación titulada “Accesibilidad en playas turísticas argentinas: Caso balneario Municipal Villa Gesell”, evaluó el trabajo de la municipalidad en relación con la accesibilidad para el turismo y la inclusión pública y política en la playa de Villa Gesell Argentina. El estudio se llevó a cabo con un enfoque cualitativo, utilizando una observación directa y entrevista como herramienta de investigación. El análisis se concluyó que, si bien la playa ha incorporado sillas anfibios y paradores, los establecimientos turísticos e instalaciones están ubicados en áreas centralizada, persisten deficiencias significativas en la implementación de medidas de accesibilidad adecuadas. A pesar de que el municipio ha adoptado el concepto de accesibilidad turística, basándose en las directrices de accesibilidad en servicios turísticos del Sistema Argentino de Calidad Turística del Ministerio

de Turismo Accesible de Argentina, se identifican áreas de mejora adicionales en la implementación de estas medidas.

Moya y Ura (2019) llevaron a cabo una investigación a nivel nacional en su tesis titulada “Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu- Cusco, 2019”. La metodología empleada en el estudio adoptó un enfoque cualitativo con un diseño etnográfico, involucrando a guías turísticos, turistas con discapacidad motoras y representantes de agencias de turismo. Para la recolección de información, se utilizó una guía de entrevista en profundidad, lo que permitió obtener datos relevantes sobre el estado actual del turismo accesible en el Santuario Histórico de Machu Picchu. Los resultados mostraron que el turismo accesible para persona con discapacidades motoras en esta área se encuentra aún en una etapa incipiente de desarrollo; aunque ya se está desarrollando, todavía se necesita una gestión eficaz para mejorar la calidad de los servicios turísticos como son las agencias de viaje y establecimientos de hospedaje. También se evidenció que los guías turísticos aún creen que necesitan aprender más acerca de cómo atender a turísticas con discapacidades diferentes.

Rodríguez (2018) en su tesis titulada “Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo”, se propuso identificar las causas del limitado avance en el desarrollo del turismo accesible en dicha ubicación. La investigación se fundamentó en la aplicación de dos enfoques metodológicos: el analítico-sintético y el etnográfico. Los resultados evidenciaron que uno de los principales obstáculos para el desarrollo del turismo accesible en Trujillo es la carencia de infraestructura y facilidades adecuadas que garanticen el acceso a las personas con, la falta de interés por parte de los organismos locales en desarrollar programas de formación en turismo accesible, y la inadecuada infraestructura turística en hoteles y restaurantes para atender a personas con ciertas discapacidades.

Mendoza (2018) en su tesis titulada “La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de pueblo libre y su relación con la promoción turística de la municipalidad, 2018”, se llevó a cabo una evaluación de la infraestructura y la promoción turística enfocada a los turistas con discapacidades motoras en el distrito de Trujillo. El estudio

adoptó una metodología cualitativa, empleando la guía de observación como herramienta para analizar los atractivos turísticos disponibles en la zona.

Los resultados evidenciaron la ausencia de infraestructura básica, la carencia de servicios de transportes adaptados y la falta de áreas de estacionamiento adecuadas para personas con discapacidades motoras. Asimismo, se identificó una deficiencia en la comunicación efectiva por parte de la municipalidad, especialmente en la publicidad y desarrollo de sus atractivos turísticos.

Como conclusión, se plantea el desarrollo de un plan estratégico de promoción orientado a fortalecer el turismo accesible en la localidad, contribuyendo así al crecimiento económico de la región.

La investigación de Muñoz (2020) titulada “Identificación de las normas para un turismo accesible y uso adecuado en los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa”, tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento de las normas de turismo accesible en los atractivos turísticos de la ciudad. La metodología utilizada fue cualitativa, y se aplicó una guía de observación para evaluar el cumplimiento de las normativas de turismo accesible en atractivos turísticos como el Monasterio de Santa Catalina, la Basílica Catedral, la Plaza de Armas, entre otros.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de estos atractivos no cumplen con las normas de accesibilidad para personas con discapacidad motriz. Entre las principales deficiencias se destaca la falta de espacios adecuados para el desplazamiento de personas con este tipo de discapacidad, la entrada a través de escalones sin rampas para sillas de ruedas o andadores, la ausencia de baños adaptados y la falta de estacionamiento reservados.

Navarrete y Palacios (2021) realizaron una investigación en el ámbito local titulada “Condiciones del turismo accesible a personas con discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes- 2021. El estudio se enfocó en analizar las condiciones del turismo accesible en el balneario de Zorritos, con énfasis de evaluar la infraestructura existente, la planta turística, y la percepción de las personas con discapacidad motriz sobre las barreras y servicios que dificulten el desarrollo del turismo accesible en la zona.

Se empleo un enfoque metodológico cualitativo, y los datos fueron recolectados a través de encuestas y entrevistas dirigidas a personas con discapacidad motriz, funcionarios públicos y propietarios o gerentes de establecimientos turísticos.

El análisis de los resultados evidenció que las condiciones del turismo accesible en la playa de Zorritos aún se encuentran en una fase de desarrollo debido a las limitaciones en la infraestructura y en la planta turística, así como en la necesidad de capacitar al personal para mejorar la atención al cliente. Se identificaron carencias específicas en la infraestructura destinada a facilitar la movilidad de visitantes con discapacidad motriz. Finalmente, se evaluó la percepción de estos visitantes sobre las barreras y servicios que dificultan el turismo accesible en la playa, destacando que la interacción con la población local carece de cordialidad y que las autoridades no responden adecuadamente a las solicitudes planteadas.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **1. Tipo de estudio**

Por el nivel de profundidad, la presente investigación fue de carácter descriptivo, debido a que la misma profundizó en el análisis de las variables, infraestructura turística y persona con discapacidad motriz, desde la perspectiva de los involucrados directos constituyendo esta información aspectos que se pueden generalizar al posterior. En cuanto a su diseño, el estudio se caracterizó por ser cuasi experimental, ya que se basó en información recopilada con personas con discapacidad motriz. Respecto al enfoque, el trabajo adoptó una perspectiva cualitativa al examinar las características y el comportamiento de cada variable analizada.

### **2. Población, muestra y muestreo**

#### **2.1. Población**

Siendo que la investigación fue de carácter cualitativo se consideró para esta investigación a las poblaciones que se componen por: población 1, estuvo conformada por las empresas colaboradas involucradas al turismo accesible en el balneario de zorritos; y la población 2 de carácter cualitativo conformada por integrantes que componen el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad en la región de Tumbes (Conadis)

#### **2.2. Muestra**

Siendo que la investigación fue de carácter cualitativo, se asumió como muestras para abordar a la población 1 y población 2, a las siguientes representaciones:

Muestra 1: Se considero 8 empresas colaboradoras involucradas al turismo accesible entre hoteles, restaurantes y agencias de viajes, con quienes se trabajó las técnicas de la entrevista y observación directa del servicio.

Muestra 2: Se tomo en cuenta una muestra de 10 integrantes que componen el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (Conadis), a quienes se les aplico la técnica del focus group.

### **2.3. Muestreo**

No aplica

## **3. Métodos, técnicas e instrumentos**

### **3.1. Métodos**

Los métodos que se utilizó en la ejecución de la presente investigación fueron los que a continuación se detallan:

**Método etnográfico.** - mediante este método logramos observar la realidad del contexto en la conformación de la percepción general sobre la infraestructura turística en la práctica del turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de Zorritos.

**Análisis – Síntesis.** – usando este método se logró procesar con carácter científico la información recabada durante el periodo de ejecución de la presente investigación.

**Inducción – deducción.** – usando esta forma de razonamiento se conoció en particular los fenómenos que generan la percepción de la práctica del turismo accesible para personas con discapacidad en el balneario de zorritos, logrando posteriormente mediante el uso de la deducción generalizar los hallazgos de esta investigación

**Opinión de los involucrados.** – este método permitió obtener información específica y detallada sobre las características cualitativas tanto de la infraestructura turística y la práctica del turismo accesible en el balneario de zorritos

### 3.2. Técnicas

A continuación, se describen las técnicas que se utilizó para el recojo de información:

**Observación directa:** Se utilizó dentro del recurso para conocer el estado de la infraestructura turística en la práctica del turismo accesible; por otro lado, se utilizó también en las empresas involucradas directamente en la oferta del turismo accesible.

**Entrevista:** Se llevo a cabo entrevistas al personal de las diferentes empresas colaboradoras involucradas a la práctica del turismo accesible en el balneario de zorritos.

**Focus group:** Se aplicó un focus group a integrantes que componen el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (Conadis) para conocer específicamente sus expectativas, necesidades y motivaciones.

### 3.3. Instrumentos

Por consiguiente, se mencionan los instrumentos que se utilizó durante la etapa de recojo de información de campo de la presente pesquisa.

**Para el recojo de información:** se emplearon diversos instrumentos como libreta de campo, cuestionarios impresos para las entrevistas, así como una cámara fotográfica y un dispositivo móvil para tomar imágenes como evidencias.

**Equipo y útiles de oficina:** algunos de los elementos incluidos son una computadora personal (laptop), una impresora, lapiceros, carpetas manilas tamaño A4, papel bond tamaño A4, marcadores, grapadora, grapas, memoria USB, entre otros.

## 4. Procesamiento de la información

La información obtenida mediante la revisión de documentos fue utilizada para examinar, entender y elaborar los fundamentos teóricos que guiaron la dirección de esta investigación.

Dicha información se procesó, utilizando gráficos de sector de barras o histogramas según corresponda; asimismo los datos obtenidos mediante la aplicación de entrevistas fueron sistematizados mediante el uso de cuadros resumen. Las fichas de observación fueron procesadas en resúmenes. Y se utilizó programas como Word, Excel, Power Point y Diseño de imágenes.

De toda la información recopilada durante la investigación se realizó una síntesis, siguiendo el formato establecido por el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, estructurado conforme a los objetivos planteados.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Resultados

En base al trabajo de campo realizado se llegaron a obtener los siguientes resultados.

**Resultados objetivo específico N°1: Caracterizar el estado de la infraestructura turística actual del balneario de zorritos para la práctica del turismo accesible.**

La información sobre el estado de la infraestructura turística en la zona de estudio se recopiló durante una visita al balneario de Zorritos y se contrastó posteriormente con la información bibliográfica disponible.

El trabajo de campo considero gran parte del reciente inaugurado malecón turístico y en las zonas de playas más frecuentados por los turistas visitantes.

La ficha de inventario de infraestructura facilitó y permitió una caracterización detallada del estado de la infraestructura e instalaciones turísticas actuales en el balneario de Zorritos, así como su accesibilidad para las personas con discapacidad motriz.

**Tabla 1**  
**Ficha de inventario de infraestructura**

SECTOR	UBICACIÓN	ESTADO	GRADO DE DIFICULTAD	SEÑALIZACIONES	INSTALACIONES (Estacionamiento, rampas, escaleras)	FOTO REFERENCIAL
	ZONA DE ACCESO/ EDUARDO EL BRUJO	REGULAR	MODERADO	DEFICIENTE	NINGUNA	
<b>MALENCON TURISTICO DE ZORRITOS</b>	ZONA DE ACCESO/ ESCALERA	BUENO	BAJO	REGULAR	ESCALERAS CON PASAMANO	
	FUENTE LABERINTO	BUENO	BAJO	REGULAR	NINGUNA	

JUEGOS INFANTILES	REGULAR	MODERADO	REGULAR	ZONA DE DESCANSO	
ZONA DE ACCESO/JUEGOS INFANTILES	REGULAR	MODERADO	DEFICIENTE	ESCALERAS CON PASAMANO	
ZONA DE PARQUEO	BUENO	BAJO	DEFICIENTE	ESTACIONAMIENTO	
ANFITEATRO	DEFICIENTE	MODERADO	REGULAR	NINGUNA	

RAMPA DE ACCESO/ ANFITEATRO	DEFICIENTE	MODERADO	DEFICIENTE	RAMPAS Y PASAMANOS	
CIRCUITO DE AGUA	DEFICIENTE	ALTO	DEFICIENTE	NINGUNA	
ESCALERA DE ACCESO/ ANFITEATRO	REGULAR	MODERADO	DEFICIENTE	ESCALERAS Y PASAMANOS	
CENTRO COMERCIAL	DEFICIENTE	MODERADO	REGULAR	ZONA DE DESCANSO	

La tabla 1 proporciona un análisis detallado de la infraestructura turística disponible en el balneario de Zorritos, organizado según su ubicación, estado de conservación, grado de dificultad, señalizaciones e instalaciones. Esta información evidencia;

#### **1. Zonas de Acceso (Eduardo el Brujo)**

- Aunque el acceso es considerado regular y la dificultad moderada, la ausencia de señalización adecuada y de instalaciones adaptadas sugiere que la accesibilidad para las personas con discapacidad motriz sea limitada, lo que pone de manifiesto la necesidad de mejoras para garantizar un entorno más inclusivo.

#### **2. Zona de Acceso (Escaleras)**

- El acceso a través de escaleras se encuentra en un buen estado y presenta un bajo nivel de dificultad, lo cual es favorable. Sin embargo, las señalizaciones son calificadas como regulares, lo que podría resultar insuficiente para personas con discapacidad motriz, aunque la presencia de un pasamanos proporciona cierto grado de soporte.

#### **3. Fuente Laberinto**

- A pesar de que la fuente se encuentra en un buen estado y el acceso presenta una baja dificultad, la carencia de señalización y la falta de instalaciones accesibles evidencian que esta área no está adaptada para personas con movilidad reducida.

#### **4. Juegos Infantiles**

- Los juegos infantiles presentan un acceso clasificado como regular y una dificultad moderada. Sin embargo, la insuficiencia tanto de señalización como de instalaciones limita significativamente su accesibilidad para niños con discapacidad motriz.

#### **5. Zona de Acceso (Juegos Infantiles)**

- La accesibilidad se clasifica como moderada, con condiciones regulares. Sin embargo, la deficiencia en la señalización y la dependencia de escaleras con pasamanos podrían representar barreras significativas para personas que requieren rampas o accesos más directos.

## **6. Zona de Parqueo**

- A pesar que el estacionamiento se encuentra en un buen estado y presenta baja dificultad de acceso, la deficiente señalización y la falta de información específica sobre las instalaciones sugiere que podría no cumplir con los estándares de accesibilidad.

## **7. Anfiteatro**

- El estado del anfiteatro se califica como deficiente y, aunque presenta una dificultad moderada, la falta de instalaciones accesibles y de señalización adecuada lo convierte en un espacio poco inclusivo para personas con discapacidad motriz.

## **8. Rampa de Acceso (Anfiteatro)**

- A pesar de la presencia de rampas y escaleras con pasamanos, su estado de conservación y la señalización asociada presentan deficiencias, lo que evidencia una implementación ineficaz para garantizar la accesibilidad de personas con movilidad reducida.

## **9. Circuito de Agua**

- Este circuito presenta un alto riesgo para personas con discapacidad motriz debido a la combinación de un estado estructural deficiente, una elevada dificultad de acceso y la ausencia de señalización e infraestructura accesible.

## **10. Escaleras de Acceso (Anfiteatro)**

- Aunque el estado es aceptable y cuenta con pasamanos la dificultad moderada y la señalización inadecuada limitan su accesibilidad para personas con discapacidad motriz.

## **11. Centro Comercial**

- El centro comercial presenta condiciones inadecuadas para personas con discapacidad motriz, debido a la deficiencia de su infraestructura, a pesar de que la señalización es de calidad regular. La zona de descanso indica un intento mínimo de mejorar la accesibilidad y satisfacer plenamente las necesidades de las personas con discapacidad motriz.

Este inventario muestra e identifica una carencia significativa en cuanto al mantenimiento adecuado de las instalaciones y la ausencia de facilidades accesibles para personas con discapacidad motriz. Esta situación limita seriamente la posibilidad de ofrecer un servicio inclusivo y accesible en el balneario. La falta de infraestructura adecuada no solo afecta la comodidad y seguridad de los visitantes con movilidad reducida, sino que también reduce el atractivo del destino para un segmento importante del mercado turístico que valora la accesibilidad como un factor crucial en su elección de destinos.

**Resultados objetivo específico N°2: Identificar las características del segmento de turistas con discapacidad motriz que visita el balneario de zorritos.**

La información sobre las características de los turistas con discapacidad motriz se obtuvo durante una visita a la Oficina Municipal de Atención para las Personas con Discapacidad (OMAPED) y al Consejo Nacional para el Desarrollo y la inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS).

El trabajo de campo involucro a un grupo de 10 integrantes miembros de estas organizaciones.

Los datos sobre las características de los turistas con discapacidad motriz en la zona de estudio, se recolectaron mediante la aplicación de una guía focus group.

**Tabla 2**

***Guía de focus group para personas con discapacidad motriz***

<b>FACILITADOR</b>	Darwin Aldair Villegas Ruiz
<b>GRUPO DE INFORMANTES</b>	Conadis/Omaped
<b>LUGAR</b>	Oficina municipal de atención para las personas con discapacidad
<b>FECHA Y HORA</b>	12 de julio a las 8:00 am

TEMAS/PREGUNTAS	RESPUESTA DEL GRUPO DE INFORMANTES	SUGERENCIAS DE MEJORA
<b><i>Variable 1: Infraestructura Turística</i></b>		
<i>Dimensión 1: Infraestructura</i>		
<p>1. Comenzamos ¿consideran que la accesibilidad en el balneario de zorritos es un aspecto importante para el turismo?</p>	<p>Mencionan la importancia de la accesibilidad dentro del balneario de zorritos.</p>	<p>Mejorar la zona de accesibilidad del balneario de zorritos para las personas con discapacidad motriz.</p>
<p>2. De acuerdo a las instalaciones que encontramos y observamos dentro del balneario, ¿consideran que las instalaciones del balneario de zorritos cuentan con las condiciones básicas para brindar un servicio de calidad hacia el segmento de turistas con discapacidad motriz?</p>	<p>Hablan específicamente sobre la falta de servicios básicos destinados directamente a las personas con discapacidad motriz.</p>	<p>Instalación de servicios básicos destinados para las personas con discapacidad motriz.</p>

---

3. Seguimos, desde sus experiencias

en la visita al balneario de zorritos, pero enfocándonos de manera particular en el tema de la señalización, ¿consideran ustedes que la señalización les permite desplazarse cómoda y libremente por el balneario de zorritos?

Explican que, la falta de dichas señalizaciones e infraestructuras, no les permiten desplazarse cómoda y libremente por el balneario.

Instalación y construcción de infraestructura turística para las personas con discapacidad motriz dentro del balneario de zorritos.

4. Hablemos sobre la mejora e

innovación del servicio que ofrecen las empresas turísticas relacionadas al balneario como son restaurantes, hoteles y agencias.

Basándonos desde su experiencia, ¿considera que las empresas turísticas han adaptado las características de sus servicios para la atención hacia el segmento de turistas con discapacidad motriz?

Mencionan que la falta de preparación y capacitación de las empresas turísticas dentro del balneario de zorritos no han logrado adaptar sus servicios para las personas con discapacidad motriz.

Preparación, charla u orientación por parte de las empresas turísticas para adaptar su servicio a las personas con discapacidad motriz.

---

**Variable 2: Personas con discapacidad**

**motriz**

*Dimensión 1: Turista con discapacidad  
motriz*

---

5. Cuando nos referimos y hablamos de su propio perfil en relación con este tema, ¿cómo se describen ustedes como visitantes al balneario de zorritos?	Explican su incomodidad y frustración al no poder disfrutar y sentirse libre durante su visita al balneario de zorritos.	Servicios complementarios y especializados para el disfrute de las personas con discapacidad motriz durante la visita.
--	--	--

---

6. Para complementar y añadir más

detalles a la información  
previamente mencionada,  
considerando su perfil, ¿cuáles son  
las características que deberían  
tener las empresas turísticas  
relacionadas al balneario de  
zorritos para brindar un servicio de  
calidad a este segmento de la  
demanda?

Hablan específicamente sobre la Constante preparación, charlas u  
preparación y capacitación que las orientación por parte de las empresas  
empresas deben de recibir para poder turísticas para brindar un servicio de  
brindar un servicio de calidad durante la calidad para dicho segmento.  
visita de personas con discapacidad  
motriz.

---

*Dimensión 2: Expectativas*

---

7. En lo que respecta a su punto de

vista acerca de los servicios ofrecidos y a la experiencia vivenciada en el balneario, ¿cuáles son las necesidades que requiere el segmento de turistas con discapacidad motriz para contratar un servicio de las empresas turísticas relacionada al balneario durante la visita?

Mencionan que las empresas turísticas deben de brindarle seguridad, comodidad, confianza y un servicio especializado donde cubra y satisfaga todas las necesidades durante la visita al balneario.

Las empresas deben de contar con un servicio 100% especializado dirigido a personas con discapacidad motriz.

---

8. Cuando deciden contratar los servicios de las empresas turísticas vinculadas al balneario de zorritos, ¿cuáles consideras que son las motivaciones que surgen a partir de los servicios de estas empresas?

Explican que de acuerdo al servicio que le brinden las empresas turísticas, las motivaciones de visitar el balneario son mayores, porque pueden disfrutar de la visita sin restricciones o de libre desplazamiento.

Generar una mejor experiencia y brindándole un servicio de calidad a dicho segmento que visita el balneario de zorritos.

La tabla 2 muestra una guía de focus group elaborada a partir de las opiniones recopiladas de personas con discapacidad motriz que han visitado el balneario de Zorritos. Esta información pone de manifiesto;

### **Variable 1: Infraestructura Turística**

#### **a) Dimensión 1: Infraestructura**

Los participantes reconocen la importancia de la accesibilidad, pero señalan que las instalaciones actuales no son adecuadas para personas con discapacidad motriz. La falta de servicios básicos y la ausencia de señalización adecuada impiden un desplazamiento cómodo y seguro. Esto indica una carencia significativa en la infraestructura del balneario para atender las necesidades de este segmento de turistas.

#### **b) Dimensión 2: Planificación del Destino**

Las empresas turísticas que operan en el balneario de Zorritos no han logrado adaptar sus servicios para personas con discapacidad motriz debido a la falta de capacitación. Los participantes del focus group resaltan la necesidad de preparación u orientación constante para mejorar los servicios y ajustarlos a los requerimientos de accesibilidad. La ausencia de iniciativas proactivas por partes de las empresas revela un descuido en la planificación inclusiva.

### **Variable 2: Personas con Discapacidad Motriz**

#### **a) Dimensión 1: Turista con discapacidad motriz**

Los turistas con discapacidad motriz describen su experiencia en el balneario de Zorritos como frustrante e incómoda, lo que demuestra una clara desconexión entre sus necesidades y los servicios disponibles. Las sugerencias sobre servicios complementarios especializados reflejan la demanda por un turismo inclusivo que no solo ofrezca accesibilidad física, sino también una atención personalizada.

## **b) Dimensión 2: Expectativas**

Para los turistas con discapacidad motriz, las expectativas incluyen seguridad, comodidad y confianza en los servicios turísticos. La falta de estas características limita su experiencia. Si los servicios cumplen con estas expectativas, las motivaciones para visitar el balneario serían más altas, generando un impacto positivo para el turismo inclusivo. Sin embargo, las empresas turísticas actualmente no logran satisfacer plenamente estas necesidades.

Esta guía de focus group revela una falta de infraestructura y preparación empresarial para atender a turistas con discapacidad motriz en el balneario de Zorritos. Los informantes siguieron cambios significativos, como la instalación de servicios básicos, señalización y capacitación constante para las empresas turísticas.




**Resultados objetivo específico N°3: Distinguir las opiniones de los empresarios en relación a la práctica del turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de zorritos.**




La información sobre las opiniones de los empresarios acerca de la práctica del turismo accesible para personas con discapacidad motriz se recopiló durante visitas a diversas empresas turísticas vinculadas al balneario de zorritos.



El trabajo de campo incluyó la participación a 8 empresas turísticas, tales como hoteles, restaurantes y agencias de viajes.

Para poder obtener una visión detallada sobre las opiniones de los empresarios relacionados a la práctica del turismo accesible en la zona de estudio se llevaron a cabo visitas a estas empresas y entrevistas con su personal.

**Tabla 3**  
**Ficha de observación directa para el servicio**

SECTOR	NOMBRE	RUBRO	RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN	SERVICIO	INSTALACIONES (Estacionamiento, rampas, escaleras)	FOTO REFERENCIAL
	EDUARDO EL BRUJO	RESTAURANTE	RESTAURANTE AYB EMPRESA INDIVIDUAL DR	AV. FAUSTINO PIAGGIO #72	PLATOS A BASE DE PESCADOS Y MARISCOS	ZONA DE ESTACIONAMIENTO	
<b>ZORRITOS</b>	SABOR TUMBESINO	RESTAURANTE	JYJG INVERSIONES Y SERVICIOS S.A.C	AV. FAUSTINO PIAGGIO #121	PLATOS A BASE DE PESCADOS, MARISCOS Y COMIDA CRIOLLA	NINGUNA	
	BLUE PONIT	RESTAURANTE		AV. FAUSTINO PIAGGIO #69	PLATOS A LA CARTA A BASE DE PESCADOS Y MARISCOS	NINGUNA	

SECTOR	NOMBRE	RUBRO	RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN	SERVICIO	INSTALACIONES (Estacionamiento, rampas, escaleras)	FOTO REFERENCIAL
	MURIQUE	HOTEL	INVERSIONES GONZALES PRADA E.I.R. L	AV. FAUSTINO PIAGGIO #75	HABITACIONES, SIMPLES, DOBLES, MATRIMONIALES Y SUITE	ZONA DE ESTACIONAMIENTO, RAMPAS Y ESCALERAS	
<b>ZORRITOS</b>	QUITUMBE	HOTEL	HOTEL TAMARINDO	AV. FAUSTINO PIAGGIO #120	HABITACIONES, SIMPLES, DOBLES Y MATRIMONIALES	ZONA DE ESTACIONAMIENTO	
	COSTA AZUL	HOTEL	INVERSIONES MARINA COSTA AZUL	AV. FAUSTINO PIAGGIO #122	HABITACIONES, SIMPLES, DOBLES, MATRIMONIALES Y SUITE	NINGUNA	

SECTOR	NOMBRE	RUBRO	RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN	SERVICIO	INSTALACIONES (Estacionamiento, rampas, escaleras)	FOTO REFERENCIAL
ZORRITOS	MAYTE TOURS	AGENCIA DE VIAJES	OPERAORA DE TURISMO MAYTE TOURS E.I.R. L	AV. FAUSTINO PIAGGIO #122	PAQUETES TURISTICOS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES	NINGUNA	
	TRAVEL BEACH	AGENCIA DE VIAJES	NEGOCIOS TRAVEL BEACH	JR. FRANCISCO BOLOGNESI #233	PAQUETES TURISTICOS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES	NINGUNA	

En la tabla 3 proporciona una visión general de las empresas innovadoras vinculadas al balneario de Zorritos. Esta información denota;

**a) Restaurantes**

Eduardo el Brujo cuenta con una zona de estacionamiento, lo que podría facilitar el acceso para personas con discapacidad motriz. Sin embargo, no se encuentran rampas u otras instalaciones accesibles.

Sabor Tumbesino y Blue Point no cuentan con instalaciones accesibles (ni estacionamiento, ni rampas, ni escaleras), lo que implica una barrera significativa para personas con discapacidad motriz.

**b) Hoteles**

Murique es el único hotel que posee zona de estacionamiento, rampas y escaleras, lo cual facilita el acceso para personas con discapacidad motriz.

Quitumbe y Costa Azul tienen zona de estacionamiento, pero carecen de rampas o accesos adaptados, limitando el acceso para personas con movilidad reducida.

**c) Agencias de Viajes**

Mayte Tours y Travel Beach no cuentan con ninguna instalación accesible. La falta de infraestructura accesibles en las agencias de viaje limita la posibilidad de brindar un servicio inclusivo a personas con discapacidad motriz.

En general, la falta de instalaciones accesibles es evidente en la mayoría de los establecimientos turísticos observados. Solo un hotel cuenta con rampas, mientras que las agencias de viajes y la mayoría de los restaurantes no cuentan con ninguna infraestructura adecuada para personas con discapacidad motriz. Esto refleja una gran carencia en la accesibilidad de los servicios turísticos en el balneario de Zorritos, lo que podría afectar la experiencia de los visitantes con movilidad reducida.

**Tabla 4**

***Entrevista para las empresas innovadoras para el turismo accesible***

---

<b>ENTREVISTADOR</b>	Darwin Aldair Villegas Ruiz
<b>ENTREVISTADO</b>	Empresas relacionadas a la práctica del turismo accesible
<b>LUGAR</b>	Zorritos
<b>FECHA Y HORA</b>	07 de junio a las 8:00 am

---

PREGUNTAS/ TEMA (Restaurantes)	RESPUESTA DEL ENTREVISTADO 1	RESPUESTA DEL ENTREVISTADO 2	RESPUESTA DEL ENTREVISTADO 3
1. ¿La empresa recibió algún tipo de preparación, charla u orientación para las personas con discapacidad motriz?	Explica la falta de preparación, para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad motriz.	Menciona la poca disponibilidad por parte del personal de trabajo en la preparación con personas con discapacidad motriz.	Habla específicamente sobre la falta de preparación, charla u orientación para atender a las personas con discapacidad motriz.
2. ¿El staff de la empresa posee habilidades y/o conocimientos en el uso de ayudas técnicas como sillas de ruedas, pasamanos, andadores destinados a personas con discapacidad motriz?	Menciona que el staff posee habilidades y conocimientos en ayudas técnicas para satisfacer a las personas con discapacidad motriz.	Resalta los tipos de ayudas técnicas disponibles como pasamanos, sillas de ruedas destinados a la persona con discapacidad motriz.	Explica que el staff dispone de habilidades y conocimientos pero que no cuenta con ayudas técnicas como pasamanos, andadores, sillas de ruedas que cubra las necesidades de la persona con discapacidad motriz.

---

<p>3. ¿Cuáles son los servicios personalizados o complementarios que la empresa facilita para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad motriz?</p>	<p>Explica sobre la falta de servicios complementarios que la empresa presenta durante la visita de personas con discapacidad motriz</p>	<p>Menciona la falta de servicios personalizado destinados a la persona con discapacidad motriz.</p>	<p>Habla sobre los pocos servicios complementarios y personalizados que posee la empresa para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad motriz</p>
---	--	--	--

---

PREGUNTAS/ TEMA (Hoteles)	RESPUESTA DEL ENTREVISTADO 1	RESPUESTA DEL ENTREVISTADO 2	RESPUESTA DEL ENTREVISTADO 3
1. ¿La empresa recibió algún tipo de preparación, charla u orientación para las personas con discapacidad motriz?	Menciona sobre la preparación y charlas que la empresa recibió, para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad motriz.	Habla sobre la poca disponibilidad por parte de la empresa en la preparación con personas con discapacidad motriz.	Explica específicamente sobre la falta de preparación, charla u orientación para atender a las personas con discapacidad motriz.
2. ¿El staff de la empresa posee habilidades y/o conocimientos en el uso de ayudas técnicas como sillas de ruedas, pasamanos, andadores destinados a personas con discapacidad motriz?	Explica que el staff posee habilidades y conocimientos en ayudas técnicas para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad motriz.	Resalta y menciona que no cuenta con ayudas técnicas disponibles como pasamanos, sillas de ruedas destinados a la persona con discapacidad motriz.	Menciona que el staff dispone de habilidades y conocimientos pero que no cuenta con ayudas técnicas como pasamanos, andadores, sillas de ruedas que cubra las necesidades de la persona con discapacidad motriz.

---

3. ¿Cuáles son los servicios personalizados o complementarios que la empresa facilita para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad motriz?

Explica específicamente sobre los servicios complementarios que la empresa ofrece durante la visita de personas con discapacidad motriz

Menciona sobre la falta de servicios personalizado que presenta la empresa destinados a la persona con discapacidad motriz.

Habla sobre los pocos servicios complementarios y personalizados que posee la empresa para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad motriz

---

<b>PREGUNTAS/ TEMA</b> <b>(Agencias de Viajes)</b>	<b>RESPUESTA DEL</b> <b>ENTREVISTADO 1</b>	<b>RESPUESTA DEL</b> <b>ENTREVISTADO 2</b>
1. ¿La empresa recibió algún tipo de preparación, charla u orientación para las personas con discapacidad motriz?	Menciona sobre la preparación y charlas que la empresa recibió, para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad motriz.	Explica específicamente sobre la preparación, charla u orientación que recibió la empresa para atender a las personas con discapacidad motriz.
2. ¿El staff de la empresa posee habilidades y/o conocimientos en el uso de ayudas técnicas como sillas de ruedas, pasamanos, andadores destinados a personas con discapacidad motriz?	Habla que el staff posee habilidades y conocimientos en ayudas técnicas para satisfacer a las personas con discapacidad motriz durante el servicio por parte de la empresa.	Resalta los tipos de ayudas técnicas disponibles como pasamanos, sillas de ruedas destinados a las personas con discapacidad motriz.

---

3. ¿Cuáles son los servicios personalizados o complementarios que la empresa facilita para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad motriz?

Explica sobre la falta de servicios complementarios que la empresa presenta durante el servicio dirigido a personas con discapacidad motriz

Menciona la falta de servicios personalizados destinados a la persona con discapacidad motriz.

La tabla 4 presenta diversas opiniones del personal de empresas innovadoras vinculadas al balneario de Zorritos. Esta información evidencia;

## **Restaurantes**

### **a) Preparación del personal**

La mayoría de los entrevistados señala una carencia significativa de preparación u orientación especializada para atender a personas con discapacidad motriz. Este hecho sugiere que los restaurantes no han priorizado la capacitación en materia de accesibilidad.

### **b) Habilidades del staff en ayudas técnicas**

Aunque algunos trabajadores poseen conocimientos básicos sobre el uso de ayudas técnicas, como pasamanos y sillas de ruedas, se evidencia una carencia de recursos suficientes. Esto pone de manifiesto un déficit en la infraestructura y equipamiento necesarios para brindar una atención adecuada a personas con movilidad reducida.

### **c) Servicios personalizados**

Todos los entrevistados coinciden de servicios complementarios y personalizados, lo que sugiere que estos restaurantes no han desarrollado un enfoque inclusivo para la atención de clientes con discapacidad motriz.

## **Hoteles**

### **a) Preparación del personal**

Algunos hoteles han recibido formación básica, pero en general se observa una falta de capacitación adecuada. Esto evidencia un esfuerzo limitado para garantizar la accesibilidad de sus servicios a personas con discapacidad motriz.

### **b) Habilidades del staff en ayudas técnicas**

Aunque el personal posee algunas habilidades, los recursos disponibles resultan insuficientes. La falta de ayudas técnicas adecuadas indica que

los hoteles no están completamente equipados para satisfacer las necesidades de los clientes con discapacidad motriz.

**c) Servicios personalizados**

Al igual que los restaurantes, la ausencia de servicios personalizados es una tendencia recurrente, lo que indica que estos hoteles no han adaptado plenamente su oferta para promover un turismo inclusivo.

**Agencias de viaje**

**a) Preparación del personal**

Las agencias de viaje muestran un nivel superior de preparación en términos de capacitación para atender a personas con discapacidad motriz, lo que sugiere un mayor enfoque en la accesibilidad en comparación con los sectores de la restauración y la hotelería.

**b) Habilidades del staff en ayudas técnicas**

Las agencias de viajes disponen de personal capacitado en el manejo de ayudas técnicas, como pasamanos y sillas de ruedas, lo que evidencia un mayor nivel de accesibilidad en la prestación de sus servicios.

**c) Servicios personalizados**

A pesar de la preparación del personal, las agencias de viajes presentan carencias en la oferta de servicios personalizados que permiten satisfacer de manera integral las necesidades de las personas con discapacidad motriz. Esto sugiere una deficiencia en el enfoque hacia la atención especializada.

En general, las empresas vinculadas al balneario de Zorritos carecen de preparación adecuada, recursos y servicios especializados para atender a personas con discapacidad motriz. Mientras que las agencias de viajes parecen estar mejor preparadas que los restaurantes y hoteles, todas las empresas enfrentan desafíos similares en cuanto a la falta de servicios complementarios y personalizados. Esto indica una necesidad urgente de mejorar tanto la capacitación del personal como la infraestructura y los recursos disponibles para garantizar una experiencia más inclusiva y accesible en Zorritos.

## **2. Discusión**

La investigación sobre la infraestructura turística y turismo accesible para personas con discapacidad motriz en el balneario de Zorritos ha logrado cumplir con los objetivos propuestos, proporcionando un panorama claro sobre las deficiencias en la infraestructura y servicios que afectan la inclusión de este segmento de turistas.

### **Objetivos de la investigación**

El objetivo general de la investigación era describir las características de la infraestructura turística para la práctica del turismo accesible en Zorritos. En este sentido, los resultados indican que, aunque el balneario cuente con algunas instalaciones básicas, estas no cumplen con los estándares mínimos de accesibilidad. Los objetivos específicos, como caracterizar el estado actual de la infraestructura y reconocer las opiniones de los empresarios, han revelado una serie de barreras que limita el desarrollo del turismo accesible.

La caracterización de la infraestructura demostró que, aunque ciertas zonas del balneario, como el malecón turístico, han sido renovadas, faltan rampas adecuadas, señalizaciones en braille y pictogramas, accesos universales y servicios básicos adaptados, como baños accesibles. Estos elementos son cruciales para garantizar que el turismo sea inclusivo y accesible para personas con discapacidad motriz. Esto refuerza la importancia del objetivo planteado, pues la falta de instalaciones tiene un impacto directo en la calidad de la experiencia de los turistas con movilidad reducida.

### **Antecedentes y comparación con otros estudios**

Los antecedentes internacionales y nacionales revisados en la investigación, como los estudios de Aspiazu (2019) y Moya & Ura (2019), refuerzan la urgencia de mejorar la infraestructura accesible en destinos turísticos como Zorritos. Estos estudios centrados en playas inclusivas y destinos como Machu Picchu, destacaron que la falta de infraestructura accesible no solo genera frustración entre los turistas, sino que también reduce la competitividad del destino a nivel nacional e internacional. En el caso de Zorritos, se evidenció que las barreras físicas y la ausencia de servicios especializados

limitan el acceso de los turistas con discapacidad motriz, lo que afecta su percepción del destino y disminuye su disposición a regresar.

En comparación, los resultados obtenidos en Zorritos se alinean con lo expuesto por Calderón & Ruilova (2016) en su investigación sobre la accesibilidad playas de Guayaquil. Al igual que en Zorritos, estos autores encontraron que la falta de una iniciativa pública o privada que promueve la accesibilidad afecta negativamente la gestión del destino turístico. Esto confirma que la accesibilidad en Zorritos no es un caso aislado, sino que responde a una problemática estructural más amplia en la región.

### **Fundamentos teóricos**

Desde un enfoque teórico, la accesibilidad turística es considerada un derecho básico que garantiza que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, pueden disfrutar de los atractivos turísticos. La Organización Mundial del Turismo (OMT) establece que el turismo accesible es esencial para el desarrollo de un turismo inclusivo y sostenible. En este contexto, la falta de infraestructura adaptada en Zorritos no solo limita el acceso de personas con discapacidad motriz, sino que también compromete la sostenibilidad a largo plazo del destino. Esto se debe a que los destinos que no promueven la accesibilidad pierden competitividad en un mercado turístico cada vez más orientado hacia la inclusión.

Asimismo, la teoría de la accesibilidad propone que los destinos deben implementar una cadena de accesibilidad que garantice el acceso continuo desde el transporte hasta las instalaciones turísticas. Sin embargo, los resultados en Zorritos evidencian que esta cadena se rompe en varios puntos críticos, como la falta de rampas en zonas de acceso, la ausencia de señalización adecuada y la falta de servicios adaptados. Esto significa que la experiencia turística para personas con discapacidad motriz es fragmentada e incompleta, lo que desincentiva su visita al balneario de Zorritos.

### **Aspectos personales y sociales**

Desde un aspecto más personal y social, el focus group realizado con las personas con discapacidad motriz revelaron un sentimiento de exclusión y frustración ante la falta de instalaciones adaptadas a la práctica del turismo accesible. Las personas con discapacidad motriz expresaron su deseo de disfrutar de los mismos derechos y libertades que otros turistas, pero la carencia de infraestructura inclusiva en el balneario de Zorritos les impide hacerlo. Este hallazgo es coherente con lo propuesto de la teoría de la justicia, que sugiere que todos los individuos deben de tener acceso equitativo a los recursos y oportunidades, incluyendo la participación en el turismo.

A nivel personal, los turistas con discapacidad motriz también destacaron la falta de atención personalizada y el desconocimiento del personal turístico de como atender adecuadamente sus necesidades. Esto pone de manifiesto la necesidad de capacitar a los empresarios y personal turísticos, un aspecto que también fue señalado por los propios empresarios en las entrevistas realizadas. La falta de formación en accesibilidad reduce la calidad del servicio y genera una desconexión entre las expectativas de los turistas y la oferta disponible.

### **Otros aspectos**

El turismo accesible no solo debe ser visto como un deber social, sino también como una oportunidad económica. Según la OMT, los turistas con discapacidad motriz representan un segmento creciente del mercado que, además, suelen viajar acompañados, lo que incrementa el gasto en comparación con otro segmento de turistas. No obstante, en el balneario de Zorritos, la falta de instalaciones accesibles limita la posibilidad de atraer y fidelizar a este segmento de turistas, lo que a su vez afecta al desarrollo económico local.

En este sentido, las inversiones en infraestructura accesible podrían generar un retorno económico significativo para la región de Tumbes. Al mejorar las instalaciones y capacitar al personal turístico, el balneario de Zorritos podría posicionarse como un destino inclusivo y sostenible, lo que atraería a turistas con discapacidad motriz no solo a nivel local, sino nacional como internacional. Este enfoque no solo incrementaría los ingresos turísticos, sino que contribuiría a la imagen del destino como un espacio inclusivo y responsable.

## IV. CONCLUSIONES

1. El balneario de Zorritos carece de una infraestructura adecuada para personas con discapacidad motriz. Las zonas clave, como el malecón turístico y las áreas recreativas, presentan rampas insuficientes, señalización inadecuada y la falta de servicios adaptados, lo que limita el acceso y el disfrute de este segmento de turistas, afectando su experiencia y percepción del destino.
2. Existe una clara discrepancia entre las expectativas de los turistas con discapacidad motriz y los servicios que actualmente ofrecen los establecimientos turísticos en el balneario de Zorritos. La falta de capacitación en accesibilidad por parte del personal de hoteles, restaurantes y agencias de viajes afectan negativamente la calidad del servicio y no permite satisfacer las necesidades de este segmento de turistas.
3. La ausencia de infraestructura accesible no solo afecta la inclusión social, sino también que representa una pérdida de oportunidades económicas. El turismo accesible al ser un segmento en crecimiento, tiene el potencial de incrementar los ingresos turísticos en el balneario de Zorritos. Sin embargo, la falta de instalaciones limita la atracción de turistas con discapacidad, reduciendo la competitividad del destino a nivel regional e internacional.

## **V. RECOMENDACIONES**

1. Es fundamental implementar mejoras inmediatas en la infraestructura del balneario de Zorritos. Esto incluye la construcción de rampas accesibles en todas las zonas turísticas, la instalación de señalización adecuada, la adaptación de servicios básicos como baños y zonas de descanso para garantizar la movilidad autónoma y segura de las personas con discapacidad motriz.
2. La Universidad Nacional de Tumbes a través de la Escuela Profesional de Turismo, en conjunto con la Municipalidad Distrital de Contralmirante Villar, deben realizar programas de capacitación continua para el personal de hoteles, restaurantes y agencias de viajes, enfocados en el manejo de ayudas técnicas y la atención personalizada a turistas con discapacidad motriz. Estas capacitaciones deben incluir el uso de sillas de ruedas, pasamanos, andadores y la comprensión de las necesidades específicas de este segmento para mejorar la calidad del servicio.
3. El gobierno local y las autoridades turísticas deben diseñar políticas públicas que promuevan la accesibilidad en el turismo. Esto incluye incentivar a los empresarios a adaptar sus instalaciones y ofrecer beneficios fiscales para quienes implementen mejoras accesibles. Además, es crucial desarrollar campañas de promoción que posicionen al balneario de Zorritos como un destino inclusivo, destacando las mejoras de accesibilidad como un atractivo diferenciador.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aspiazu, C. (2019). Turismo accesible: Análisis del equipamiento de una playa accesible como oferta turística inclusiva. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG.
- Calderón, K., & Ruilova, A. (2022). "Guía de instalaciones turísticas para discapacitados en el borde costero del cantón playas, comprendida la zona de uso público y turístico." Escuela Superior Politécnica del Litoral Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recurso Naturales.
- CAPARÉ, M. (2021). Accesibilidad en playas turísticas argentinas: Caso Balneario Municipal Villa Gesell.
- Condo, F., & Portés, M. (2018). "Propuesta de una norma técnica de accesibilidad, para la oferta turística de guayaquil para personas con movilidad reducida."
- CONSTANTE, A. (2020). Plan de Ordenamiento del espacio Turístico de Olón, para Personas con Capacidades Especiales.
- LOFRUSCIO, M. (2019). Estudio de turismo accesible: para discapacitados motrices en la ciudad de cuenca.
- Mendoza, V. (2018). "La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de pueblo libre y su relación con la promoción turística de la municipalidad, 2018". Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología escuela profesional de Turismo y Hotelería.
- MENDOZA, V. (2018). "La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de pueblo libre y su relación con la promoción turística de la municipalidad, 2018"
- MINCETUR. (2021). Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos.

- Moya, W., & Ura, E. (2019). "Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019." ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA.
- MUÑOZ, J. (2020). "Identificación de las normas para un turismo accesible y su uso adecuado en los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa."
- Navarrete, M., & Palacios, J. (2021). Condiciones del turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes - 2021. ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA.
- OMT. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo. In Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284416547>
- RODRIGUEZ, S. (2018). "Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo".
- Varisco, C. (2020). DESARROLLO TURÍSTICO Y DESARROLLO LOCAL: La Competitividad de los Destinos Turísticos de Sol y Playa. UNIVERIDAD NACIONAL DE MAR DE PLATA.

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional		Instrumentos de medición
		Dimensiones	Indicadores	
<b>Variable Independiente</b>  Infraestructura turística	La infraestructura turística se define como el conjunto de obras y servicios que permiten el desarrollo socioeconómico de un país, y que el turismo utiliza, para impulsar su actividad.	Infraestructura  Estrategias de planificación del destino para personas con discapacidad	Accesibilidad Instalaciones Señalización  Innovación empresarial para el turismo accesible	Inventario (Ficha de inventario)  Observación directa- Entrevista
<b>Variable Dependiente</b>  Personas con discapacidad motriz	Definida como una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio limitando su desarrollo personal y social.	Turistas con discapacidad motriz  Expectativas	Perfil Características de viaje  Necesidades Motivaciones	Focus group

**Anexo 2 Ficha de observación directa para las empresas innovadoras  
para el turismo accesible (Servicio)**

*Dimensión 2: Planificación del destino*

<b>DATOS GENERALES</b>		<b>FOTOGRAFIA</b>	
Nombre de la empresa			
Ubicación			
Celular/Teléfono			
Correo electrónico			
<b>SERVICIOS</b>		<b>DEMANDA</b>	
		Turistas locales	
		Turistas nacionales	
		Turistas extranjeros	
Servicios básicos	SI	NO	<b>OBSERVACIONES</b>
Servicios complementarios	SI	NO	
Servicios adaptados para la accesibilidad	SI	NO	

### **Anexo 3 Entrevista para las empresas innovadoras para el turismo accesible**

**Objetivo:** Complementar la ficha de observación directa con el propósito de conocer la planificación y estrategias de las empresas turísticas relacionadas con la promoción del turismo accesible para personas con discapacidad motriz en la zona del balneario de zorritos.

Entrevistador	
Entrevistado	
Lugar	
Fecha y hora	

#### **Preguntas dirigidas:**

1. ¿La empresa recibió algún tipo de preparación, charla u orientación para las personas con discapacidad motriz?
2. ¿El staff de la empresa posee habilidades y/o conocimientos en el uso de ayudas técnicas como sillas de ruedas, pasamanos, andadores destinados a personas con discapacidad motriz?
3. ¿Cuáles son los servicios personalizados o complementarios que la empresa facilita para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad motriz?

## **Anexo 4 Guía de focus group para personas con discapacidad motriz**

**Objetivo:** Rescatar la opinión de las personas con discapacidad motriz en relación a la accesibilidad del balneario de zorritos

Facilitador	
Grupo de informantes	
Lugar	
Fecha y hora	

### **Instrucciones:**

- Se va a utilizar un lenguaje directo y comprensible con el propósito de comunicarse de manera efectiva con el grupo focal. Este grupo está compuesto por 10 individuos que son miembros activos del consejo nacional para la integración de personas con discapacidad (CONADIS) en el departamento de Tumbes.
- El Focus Group contará con un tiempo máximo de 20 minutos
- Será grabada con el permiso del grupo de informantes

### **INTRODUCCIÓN**

#### **PREGUNTAS**

Para dar inicio a este Focus Group y establecer un ambiente de confianza para explorar el tema, me gustaría conocer su opinión personal como personas que frecuentan las playas de Tumbes, en particular, el balneario de Zorritos. ¿Están satisfechos con las condiciones de accesibilidad que se encuentran actualmente dentro del balneario?, ¿Sienten que su derecho a moverse libremente se respeta en la actualidad? Bien, centrémonos y conversemos en detalle sobre el tema.

*Variable 1: Infraestructura Turística*

### *Dimensión 1: Infraestructura*

1. Comenzamos ¿consideran que la accesibilidad en el balneario de zorritos es un aspecto importante para el turismo?
2. De acuerdo a las instalaciones que encontramos y observamos dentro del balneario, ¿consideran que las instalaciones del balneario de zorritos cuentan con las condiciones básicas para brindar un servicio de calidad hacia el segmento de turistas con discapacidad motriz?
3. Seguimos, desde sus experiencias en la visita al balneario de zorritos, pero enfocándonos de manera particular en el tema de la señalización, ¿consideran ustedes que la señalización les permite desplazarse cómoda y libremente por el balneario de zorritos?

### *Dimensión 2: Planificación del destino*

4. Hablemos sobre la mejora e innovación del servicio que ofrecen las empresas turísticas relacionadas al balneario como son restaurantes, hoteles y agencias. Basándonos desde su experiencia, ¿considera que las empresas turísticas han adaptado las características de sus servicios para la atención hacia el segmento de turistas con discapacidad motriz?

### *Variable 2: Personas con discapacidad motriz*

#### *Dimensión 1: Turista con discapacidad motriz*

5. Cuando nos referimos y hablamos de su propio perfil en relación con este tema, ¿cómo se describen ustedes como visitantes al balneario de zorritos?

6. Para complementar y añadir más detalles a la información previamente mencionada, considerando su perfil, ¿cuáles son las características que deberían tener las empresas turísticas relacionadas al balneario de zorritos para brindar un servicio de calidad a este segmento de la demanda?

*Dimensión 2: Expectativas*

7. En lo que respecta a su punto de vista acerca de los servicios ofrecidos y a la experiencia vivenciada en el balneario, ¿cuáles son las necesidades que requiere el segmento de turistas con discapacidad motriz para contratar un servicio de las empresas turísticas relacionada al balneario durante la visita?
8. Cuando deciden contratar los servicios de las empresas turísticas vinculadas al balneario de zorritos, ¿cuáles consideras que son las motivaciones que surgen a partir de los servicios de estas empresas?

**CIERRE Y AGRADECIMIENTO**

### Anexo 5 Ficha de inventario de infraestructura

Variable: Infraestructura turística

Dimensión: Infraestructura

Ubicación						<b>FOTOGRAFIA</b>			
Tipo de acceso									
Estado	Bueno		Regular		Deficiente				
Grado de dificultad	Alto		Moderado		Bajo				
Señalizaciones	Bueno		Regular		Deficiente		<b>INSTALACIONES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>						Estacionamiento accesible Rampas Escaleras con pasamanos			

## ANEXO 6. Fotografías con las personas con discapacidad motriz



FUENTE: adaptado de archivo propio

## ANEXO 7. Constancia de investigador



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Escuela Académico Profesional de Turismo

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

## CONSTANCIA

La Directora de la Escuela Académico Profesional de Turismo, de la Universidad Nacional de Tumbes, quien suscribe:



### HACE CONSTAR:

Que el señor, Bach. **DARWIN ALDAIR VILLEGAS RUIZ**, egresado de la escuela académico profesional de Turismo de la Universidad Nacional de Tumbes, está realizando una investigación para efectos de poder obtener el Título Profesional de Licenciado en Turismo, en la Facultad de Ciencias Sociales – UNTUMBES.

Se fundamenta el presente documento con la Resolución N° 425-2023/UNTUMBES-FACSO-D. donde indica que Darwin Aldair Villegas Ruiz es reconocido "...como autor del proyecto de tesis titulado, **INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA Y TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN EL BALNEARIO DE ZORRITOS**". Es así como se consta en la información que registra la dirección de la Escuela Profesional de Turismo y que obra en el archivo de la Facultad de Ciencias Sociales, al cual me remito de ser necesario.

Se expide la presente, a solicitud del interesado, exclusivamente para fines de investigación científica.

Tumbes, 03 de mayo de 2024.

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
  
Mg. Mayra Celinha Velásquez Campos  
DIRECTORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO