



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
FÍSICA EN EL COMPLEJO TURÍSTICO DE QUISTOCOCHA, IQUITOS,
2024.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO Y HOTELERIA**

AUTORES:

**MILAGROS DE JESUS RUCOBA PINEDO LUZBITH
DOROTHY VILLANUEVA DELGADO**

ASESORA:

LIC. NIT .CLAUDIA PATRICIA LOZANO ROCHA, MGR.

ORCID: 0000-0002-5941-158X

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE
LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.**

IQUITOS – PERÚ

2025

Dedicatoria

A Dios, mi fuerza eterna, por guiarme en cada paso de este viaje académico y darme la fuerza para perseverar por ser mi fuente de fortaleza y entendimiento en este logro académico.

Milagros De Jesús Rucoba Pinedo

A mis queridos padres, quienes a lo largo de sus vidas me han inculcado la cultura del trabajo y estudio. Su dedicación y esfuerzo constante para asegurarme una educación son un regalo que valoro más allá de las palabras. Esta tesis es el testimonio de su sacrificio y amor, y un recordatorio constante de la importancia del trabajo duro y la educación en nuestras vidas.

Luzbith Dorothy Villanueva Delgado

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a Dios, por darnos la fortaleza para continuar en este largo viaje que ahora concluye de la manera que siempre anhelamos

Asimismo, quisiera expresar mi gratitud a todas las personas que contribuyeron en este viaje académico, agradecemos profundamente a nuestros padres, familiares y amigos.

Agradecemos también a cada persona que nos ayudaron y tuvieron la disposición de aportar a nuestra recopilación de datos

También quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a nuestra Asesora de tesis, Lic. Claudia Rocha Mgr. Su experiencia, comprensión y paciencia contribuyeron a nuestra experiencia en el complejo y gratificante camino de la investigación. No tengo palabras para expresar mi gratitud por su inmenso apoyo durante este viaje

Y no menos importante, nos agradecemos a nosotras mismas, por la valentía, la confianza en nosotras mismas, y que a pesar de los obstáculos siempre nos mantuvimos con fortaleza, fe y esperanza de llegar hasta dónde estamos hoy.

Milagros De Jesús Rucoba Pinedo

Luzbith Dorothy Villanueva Delgado

Acta de sustentación

FACULTAD DE
NEGOCIOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 27-2025-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 09 de enero del 2025 se designó jurado.

Con Resolución Decanal N° 655-2025-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 09 de setiembre del 2025, se autorizó la sustentación.

Siendo las 11:00 horas del día 15 de setiembre se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa de la Tesis **ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN EL COMPLEJO TURÍSTICO DE QUISTOCOCHA, IQUITOS, 2024.**

Presentado por:

RUCOBA PINEDO MILAGROS DE JESUS

Para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería

VILLANUEVA DELGADO LUZBITH DOROTHY

Para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería

Asesora: Lic. NIT. Claudia Patricia Lozano Rocha, Mag.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: APROBADA POR UNANIMIDAD

A las 12.45 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta y comunican en acto público.



Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán, Mag.
Presidente del Jurado



Lic. Adm. Enrique Alvan Mori, Mag.
Miembro del Jurado



Lic. Ketty Alarcón Ramirez, Dra.
Miembro del Jurado

HOJA DE APROBACIÓN PROGRAMA ACADÉMICO DE TURISMO Y HOTELERÍA

BACHILLERES: RUCOBA PINEDO MILAGROS DE JESUS
VILLANUEVA DELGADO LUZBITH DOROTHY

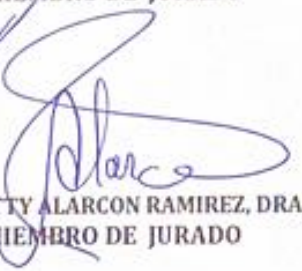
La Tesis sustentada el día 15 de setiembre de 2025, a las 11: 00 horas.



LIC. ADM. JORGE PEREZ DANTILLAN, MAG.
PRESIDENTE DE JURADO



LIC. ADM. ENRIQUE ALVAN MORI, MAG.
MIEMBRO DE JURADO



LIC. KETTY ALARCON RAMIREZ, DRA.
MIEMBRO DE JURADO



LIC. NIT. CLAUDIA PATRICIA LOZANO ROCHA, MAG
ASESORA

Acta de antiplagio



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
FÍSICA EN EL COMPLEJO TURÍSTICO DE QUISTOCOCHA,
IQUITOS, 2024"**

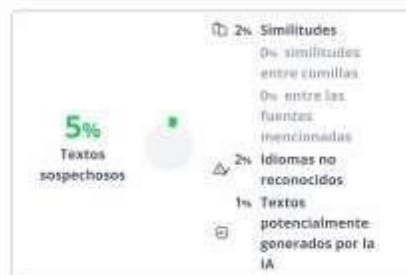
De las alumnas: **MILAGROS DE JESUS RUCOBA PINEDO Y LUZBITH DOROTHY VILLANUEVA DELGADO**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **5% de similitud**. Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 19 de agosto del 2025.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a faint circular stamp.

**Presidente del Comité de Ética e
Integridad Científica
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**

UCP_TYH_2025_Tesis_Milagros_Rucoba_Dorothy_Villanueva_V1



Nombre del documento: UCP_TYH_2025_Tesis_Milagros_Rucoba_Dorothy_Villanueva_V1.pdf
ID del documento: f81191ce877eb3843f6441f7591c4c45825d019c
Tamaño del documento original: 489,7 KB

Depositante: Chris Angela Ramírez Flores
Fecha de depósito: 19/8/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 19/8/2025

Número de palabras: 11.186
Número de caracteres: 77.312

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.scielo.org.ar Turismo accesible en la estructura urbana de las ciudades tu... http://www.scielo.org.ar/handle.php?script=yo_artista&pid=51851-1732201300560001&ingre... 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
2	hdl.handle.net Experiencia física del servicio y su relación con el posicionamien... http://hdl.handle.net/20.500.12590/10461 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (77 palabras)
3	idus.us.es Protocolo de mejora de la accesibilidad a personas con discapacidad ... http://idus.us.es/bitstream/handle/11445/96368 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	hdl.handle.net Remodelación del centro recreacional Quistacocha como marco... http://hdl.handle.net/20.500.12590/10548	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
2	hdl.handle.net Evaluación de la accesibilidad turística para personas con discap... http://hdl.handle.net/20.500.12590/10289	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
3	Documento de otro usuario #1209571 Vino de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Índice de contenido

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de sustentación	iv
Acta de antiplagio	vi
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes del estudio	1
1.2. Bases teóricas	3
1.2.1. Turismo	3
1.2.2. Accesibilidad turística	11
1.3. Definición de términos básicos	15
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1. Descripción del problema	17
2.2. Formulación del problema	20
2.2.1. Problema general	20
2.2.2. Problemas específicos	20
2.3. Objetivos	21
2.3.1. Objetivo general	21
2.3.2. Objetivos específicos	21
2.4. Hipótesis	22

2.4.1. Hipótesis general	22
2.4.2. Hipótesis específicas	22
2.5. Variable	23
2.5.1. Identificación de las variables	23
2.5.1. Operacionalización de las variables	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Población y muestra	24
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	26
3.4. Procesamiento y análisis de datos	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	28
4.1. Resultados del cuestionario dirigido a los turistas.	28
4.2. Resultados de la observación.	41
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
5.1. Conclusiones	44
5.2. Recomendaciones	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	55
Anexo 1. Cuestionario a turistas del Complejo Turístico de Quistococha.	55
Anexo 2. Fichas de observación al Complejo Turístico de Quistococha	60
Anexo 3. Matriz de consistencia	63
Anexo 4. Fotos	64

Índice de tablas

	Página
Tabla N ° 01 Variables, indicadores e índices del tema de estudio	23
Tabla N° 02 Interés de participar en la encuesta.....	28
Tabla N° 03 Género de los encuestados	29
Tabla N° 04 Edad de los encuestados	29
Tabla N° 05 Tiene discapacidad física	30
Tabla N° 06 Viaja acompañado por una persona con discapacidad física.....	30
Tabla N° 07 Rampas accesibles.....	31
Tabla N° 08 Señalización visual y táctil	32
Tabla N° 09 Información accesible	33
Tabla N° 10 Estacionamiento accesible	33
Tabla N° 11 Rutas principales accesibles	34
Tabla N° 12 Baños accesibles.....	35
Tabla N° Transporte turístico adaptado	36
Tabla N° 14 Restaurantes accesibles	36
Tabla N° 15 Atractivos turísticos accesibles	37
Tabla N° 16 Comercio accesible.....	38
Tabla N° 17 Información turística adaptada.....	38
Tabla N° 18 Transporte interno accesible	39
Tabla N° 19 Asistencia personalizada	40

Índice de figuras

Página

Figura N° 01 Localización del Complejo Turístico de Quistococha	31
---	----

RESUMEN

Accesibilidad turística para personas con discapacidad física en el Complejo Turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.

Milagros De Jesús Rucoba Pinedo
Luzbith Dorothy Villanueva Delgado

El propósito del presente trabajo de investigación fue analizar y tener conocimiento de cuál es la accesibilidad para el turismo de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, año 2024, para lo cual se aplicaron encuestas a 384 visitantes para tener un juicio a cerca de la accesibilidad, y además se supervisó directamente el espacio a partir de la observación sistemática que nos proporcionaron las condiciones físicas. Los resultados obtenidos nos permiten concluir que el 58% de la población encuestada se refiere a lo que es la accesibilidad respecto al estacionamiento; sin embargo, se evidencian problemas en cuanto a las rampas, señalización, caminos internos o información turística, con lo que se evidencian deficiencias en la infraestructura de los espacios. Respecto al equipamiento turístico, se presentan graves falencias, el 78% de los encuestados sostienen que el transporte no está adaptado, el 2% considera que los restaurantes son accesibles, lo que da cuenta de la baja integración física. Por último, respecto a los servicios turísticos se pudo verificar que el 63% de los encuestados sostienen que la información no está adaptada y el 84% de ellos percibe que el personal no está capacitado, lo cual restringe el alcance de la experiencia turística para las personas con discapacidad.

Palabra claves: accesibilidad, discapacidad, turismo.

ABSTRACT

Tourist accessibility for people with physical disabilities in the Quistococha Tourist Complex, Iquitos, 2024.

Milagros De Jesús Rucoba Pinedo

Luzbith Dorothy Villanueva Delgado

This research aimed to analyze and assess the level of accessibility for tourists with physical disabilities at the Quistococha tourist complex in Iquitos in 2024. To this end, surveys were administered to 384 visitors to gauge their perceptions of accessibility, and the site was also directly assessed through systematic observation provided by the physical conditions. The results obtained allow us to conclude that 58% of the surveyed population refers to accessibility regarding parking; however, problems are evident regarding ramps, signage, internal paths, or tourist information, revealing deficiencies in the infrastructure of the spaces. Regarding tourist facilities, there are serious shortcomings; 78% of respondents maintain that transportation is not adapted, while 2% consider restaurants to be accessible, which reflects the low level of physical integration. Finally, regarding tourism services, it was found that 63% of respondents state that information is not adapted, and 84% of them perceive that staff are not trained, which limits the scope of the tourism experience for people with disabilities.

Keywords: accessibility, disability, tourism.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio

En el año 2022, se estudió la prestación de servicios a personas con discapacidad, con el objetivo de determinar la accesibilidad turística hotelera del malecón de Salinas; investigación exploratoria, y método de inducción. Concluye que, los 9 hoteles ubicados en esta área no son accesibles, dado que no cumplen con el “Manual de accesibilidad universal para hoteles” y tampoco con las fichas de accesibilidad del turismo del Ministerio de Turismo. Esto impide garantizar la seguridad y comodidad de los turistas que presentan discapacidad. Remarcan que el tipo de edificaciones junto a la accesibilidad de las instalaciones, son ventajas para muchas etapas del ciclo, desde los turistas que buscan comodidad, inclusión y seguridad, hasta los hoteleros quienes podrán mejorar sus ingresos y su posicionamiento en el mercador. (Carcelén Tomalá, María, 2022)

En 2021, se estudió sobrepasar las barreras de accesibilidad que evitan que las personas con discapacidad física para acceder a los servicios en los espacios culturales. Método que se llevó a cabo fue de carácter cuantitativo y descriptivo, donde se llevó a cabo la puesta en práctica de la Matriz de Evaluación de Accesibilidad Turística (MEAT) en cinco museos de Bogotá evaluando 27 aspectos claves. Concluyen que no solo es reto técnico sino también de gestión, ya que requiere un conjunto de ajustes y modificaciones, y en los edificios patrimoniales son especialmente necesarios. Están organizados en 3 factores: señalización, infraestructuras y servicios. Se logró identificar, a través de este proceso, las debilidades y oportunidades de mejora en la accesibilidad de los espacios analizados, sugiriendo acciones para hacerlos más inclusivos para personas con discapacidad. (Beltrán Murcia, Angie Tatiana; Buitrago Betancourt, Jeffer Darío; Moreno Mejía, Gilberto Stevan, 2021)

En 2020, se estudió la accesibilidad turística para personas con discapacidad en el lugar arqueológico Caral ubicado en el distrito de Supe; investigación con enfoque cualitativo, básico, y diseño fenomenológico y nivel descriptivo; muestra conformada por 11 personas, una de ellas es responsable de las relaciones con la comunidad y el sitio arqueológico Caral. Concluye que el sitio arqueológico Caral dadas sus infraestructuras es básico en la medida que no se cumplan las normas de accesibilidad. Aunque existe un circuito verificado para la persona con discapacidades motores, debe ser mejorado. Los espacios de comidas y de venta de artesanías no se encuentran en condiciones adecuadas para la movilización de personas que utilizan silla de ruedas, por la propia estructuración del sitio y la dicción de los pisos. Igualmente, el personal no ha sido capacitado en el uso de señas o en el cuidado de personas con discapacidades. Los servicios turísticos tampoco están optimizados para personas ciegas y para personas con discapacidad auditiva, pues faltan materiales de información en braille y en inglés. En definitiva, la ausencia de adaptación hace condenable el acceso y disfrute del lugar para esta parte de la población. (Aranda Elejalde, Soledad Pamela; Espinoza Rojas, Maria Rosa, 2020)

En 2020, se estudió la accesibilidad turística para las personas con discapacidad motora en el centro histórico de Barranco, Lima; de metodología cualitativa, de carácter básico, diseño fenomenológico y nivel descriptivo. Muestra compuesta por 11 visitantes involucrados en el turismo. Concluye que, que la accesibilidad turística en el espacio estudiado presenta grandes restricciones, tanto dentro como fuera de los atractivos turísticos. La infraestructura de apoyo, el transporte público o la falta de cultura empresarial obstaculizan la vivencia de personas con discapacidad y las disposiciones normativas de accesibilidad no siempre son observadas. Por lo que, la accesibilidad física tiene que ser sin embargo incorporada por medio de señalización, accesos e infraestructura turística adaptada. Es

fundamental que se realicen modificaciones para que la integración y la satisfacción de todos los turistas estén garantizada. (Baquerizo Astete, Sonia, 2020)

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Turismo

El turismo es una industria económica que implica el traslado de individuos a sitios diferentes a su lugar de residencia por razones de ocio, trabajo, cultura, entre otras. Este fenómeno ha cobrado gran importancia globalmente debido a su capacidad para impulsar el desarrollo económico de muchas regiones del mundo, especialmente en aquellos países con importantes atractivos naturales, históricos y culturales. De hecho, el turismo es considerado como uno de los pilares del crecimiento económico en muchos países, pues además de generar empleo directo e indirecto, promueve el intercambio cultural y contribuye a la conservación del patrimonio natural y cultural.

Según (Organización Mundial del Turismo, 2008), el turismo se refiere al conjunto de actividades que llevan a cabo las personas al desplazarse fuera de su lugar de residencia habitual durante un lapso no mayor a un año, con propósitos de ocio, trabajo o de cualquier otro tipo. Este fenómeno genera una serie de impactos sociales, económicos y culturales tanto en los lugares de origen como en los destinos turísticos.

Para (McGregor, Douglas, 1990), el turismo es un consumo espacial, que se construye a partir de las expectativas y experiencias de los turistas. Desde su punto de vista, los destinos turísticos se convierten en “escenarios” en los que se representan formas de vida específicas. Por lo tanto, se genera una relación simbólica entre los turistas y el espacio visitado.

(Velázquez García , Mario Alberto, 2012), define el turismo como un fenómeno en el que se dan interacciones entre visitantes y anfitriones; los visitantes buscan nuevas experiencias para escapar de la rutina de la vida diaria, mientras que los anfitriones tratan de ofrecer algo diferente para atraer a los viajeros.

En su enfoque sociológico, (MacCannell, Dean, 2006), ofrece un relato sociológico, al asegurar que el turismo, en su base, es fundamentalmente simbólico. Cuando las personas abandonan sus hogares para ir a otro lugar, el objetivo se extiende más allá del atractivo de ese lugar. Más bien, radica en lo que ese lugar simboliza dentro de la construcción de la pertenencia cultural y la búsqueda de autenticidad.

También apuntan (Gambarota, Daniela Melisa ; Lorda , María Amalia, 2017) el turismo se halla entre las ramas económicas de más creciente expansión y ellas son generadoras de empleo, catalizadoras del desarrollo territorial y apuntalan la infraestructura de los destinos turísticos. Lo que, es más, abordan problemáticas como la sostenibilidad y la gestión de los recursos.

Importancia del turismo

El turismo es de fundamental para las economías de los territorios como para la cohesión social al fomentar el conocimiento y el respeto por otras culturas. Puede generar impactos económicos inmediatos, como la creación de empleos. Aparte de eso, puede ayudar a un país a salvar su medio ambiente y su identidad cultural. Dado que los turistas vienen a conocer nuevos destinos; también promueven el reconocimiento de tradiciones, artes y costumbres, que benefician a la comunidad local.

(Perez, Lorena Eliana , 2010)

- a) Contribución a la economía: el turismo crea oportunidades de empleo directo e indirecto; desde guías turísticos y alojamiento hasta

el sector del transporte, que recibe un impulso financiero del turismo. Aparte de esto, en varias naciones, la contribución del turismo es significativa al Producto Interno Bruto (PIB). Asegurarse de que todos tengan una oportunidad para disfrutar del viaje, y a la vez que los elementos del turismo se dinamicen. (Organización Mundial del Turismo, 2008)

- b) Generación de empleo: directamente, la industria del turismo ayuda a generar empleo, que incluye desde pequeñas empresas locales hasta grandes cadenas hoteleras. Además de esto, también genera empleo para otras industrias relacionadas, como la alimentación, el transporte y el comercio minorista. (Organización Mundial del Turismo, 2008)
- c) Fomento del desarrollo regional: el turismo apoya el crecimiento de regiones y localidades que no apoyarían ningún otro tipo de iniciativa económica. (Organización Mundial del Turismo, 2008)
- d) Preservación del patrimonio cultural y natural: el desarrollo turístico se asocia a la conservación de monumentos, del patrimonio cultural y de determinadas áreas. Los ingresos que produce el turismo permiten al destino turístico carecer de ciertos recursos en la conservación y defensa de su legado cultural, a la vez que posibilitan su transmisión a los que llegarán. (Organización Mundial del Turismo, 2008)
- e) Intercambio cultural y social: promueve el intercambio cultural a través del contacto de las personas, diferentes en cuanto a países y culturas, que comparten costumbres, tradiciones y valores. El intercambio y la promoción de la cultura de las comunidades enriquecen el desarrollo de éstas y apoyan la comprensión y el respeto mutuo. (Organización Mundial del Turismo, 2008)

- f) Impulso al comercio internacional: forma un medio para que se desarrollen las relaciones internacionales y el comercio. Los turistas consumen productos locales y, por tanto, favorecen el comercio de aquellas artesanías, alimentos, y otros bienes que adquieren en su viaje. Todo ello tiene que ver con el hecho que las infraestructuras turísticas (aeropuertos, puertos, etc.) generan relaciones comerciales entre países. (Organización Mundial del Turismo, 2008)
- g) Desarrollo de infraestructura: la demanda turística también favorece la construcción de infraestructuras fundamentales (carreteras, puentes, sistemas de transporte público, etc.), lo que tiene un efecto muy positivo no solo para los turistas, sino que también contribuye a mejorar la calidad de vida de los residentes locales, ayudando a lograr un desarrollo más equilibrado entre las áreas urbanas y rurales. (Organización Mundial del Turismo, 2008)

Beneficios del turismo

Los beneficios del turismo son amplios y van más allá de lo económico. Según (Domínguez Vila, Trinidad; Fraiz Brea , José Antonio , 2016), genera un impacto positivo en la infraestructura de las ciudades y regiones, ya que las autoridades locales invierten en la mejora de servicios públicos, carreteras, transporte y telecomunicaciones para satisfacer la demanda de los visitantes. Además, contribuye al fortalecimiento del sector educativo, promoviendo programas de capacitación para la población local en áreas como la hospitalidad, guías turísticos, y manejo ambiental.

Para (Ponce Sánchez, María Dolores, 2015), uno de los beneficios más relevantes que puede ofrecer el turismo es la posibilidad de diversificar las economías locales, de manera que la dependencia de sectores primarios como agricultura o pesca se vea reducida y aparezcan

oportunidades para nuevos sectores como la tecnología, la gastronomía u el entretenimiento.

Visión del turista

Con el transcurso del tiempo, ha cambiado el perfil y las expectativas del turista. El turista actual es aquel que no se conforma con la búsqueda del descanso, sino que busca vivir experiencias auténticas propias del destino y su cultura, tal como apunta (Morillo Moreno, Marysela Coromoto;, 2010), Los viajeros actuales -actualmente quiere decir las personas que viajan en la actualidad- optan por experiencias de viaje que sean personalizadas y sostenibles, de acuerdo con su tortuosa forma de viajar. En este sentido, (Obombo Magio, Kennedy ; Velarde Valdez, Mónica, 2019) enfatiza que el turista actual tiene la finalidad de ir en búsqueda de experiencias enriquecedoras, el ecoturismo, el turismo de aventura o el turismo cultural, en donde la interacción con la naturaleza y comunidades locales juegan un papel muy destacado.

Complejos turísticos

A juicio de (Alonso Tapia, Roberto Carlos ; Cano More, Jacquelin Lissette ; Quispe Basualdo , Rolando; Santa Cruz Vargas , Sadith Karla, 2024), este tipo de complejos turísticos dan cabida al concepto del ecoturismo, el objetivo es establecer una experiencia de contacto directo con la naturaleza, donde la conservación y el respeto por la biodiversidad cobren especial protagonismo.

Por su parte, (González Herrera, Manuel 2008), hace referencia a la importancia de los complejos turísticos en cuanto a modificaciones o también en cuanto a alternativas para el desarrollo de una actividad turística en la zona de la región amazónica, donde se pretende aprovechar el turismo sostenible con la construcción de infraestructuras turísticas respetuosas con el medioambiente.

Por el contrario, los complejos turísticos, de acuerdo a (Marcano Anés, Isabel, 2020), deben diseñarse sobre el concepto de no sólo obtener beneficios para los turistas, sino que también vayan en beneficio de las comunidades locales, es decir, que se establezcan modelos de desarrollo con la participación social y el desarrollo económico sin perder el equilibrio ecológico.

Para (Obombo Magio, Kennedy ; Velarde Valdez, Mónica, 2019) los complejos turísticos son de vital importancia para el turismo rural y comunitario de las regiones, ya que permiten que los turistas obtengan una expresión genuina y al mismo tiempo colaboren con la comunidad local mediante el turismo responsable.

Complejo Turístico de Quistococha

Según la investigación de (Rodríguez Pinedo, Sergio Enoc; Nogueira Guerra, Roy Jehrson, 2019) exponen que el complejo turístico mejora la oferta del producto turístico en el área amazónica al explotar los recursos naturales y culturales de la región de una manera más óptima. Como resultado, estos sitios se convierten en destinos turísticos favorables tanto para los visitantes locales como extranjeros, especialmente para aquellos que desean experimentar el ecoturismo. Este Complejo Turístico está ubicado dentro del distrito de Iquitos en el departamento de Loreto, a sólo unos minutos del centro de la ciudad. Esta ubicación facilita el acceso para los habitantes de la región, la localización de este complejo está especialmente diseñada para permitir la inmersión en la selva amazónica mientras se está cerca de la ciudad. Además, este nivel de accesibilidad ayuda en la sostenibilidad del turismo en la región, ya que reduce el nivel de degradación ambiental asociado con los viajes de larga distancia.

Según el (Mincetur, 2020) el Complejo turístico de Quistococha está recibiendo anualmente una suma aproximada de 300,000 turistas. De este total, hay una parte significativa que pertenece a turistas nacionales, los

cuales corresponden mayoritariamente a personas que proceden de otras ciudades del Perú, principalmente Lima y Cusco. Sin embargo, el lugar ha llegado a ser desplazado por un número importante de turistas internacionales que provienen fundamentalmente de Europa y América del Norte. Este tipo de cambios vienen a evidenciar la atracción que presenta el complejo, el cual no es solamente de interés para las personas amantes del entorno natural, sino que también es un lugar para aprender acerca de la biodiversidad amazónica.

Quistococha no es únicamente un atractivo turístico, sino que, además, constituye un modelo de turismo responsable. En este sentido, (Curinuqui Mozombite, Carmen Ysabel; Guerra Ferreyra, Isolina, 2017), apunta que la importancia de Quistococha radica en que puede ofrecer a los turistas una experiencia única de contacto con la naturaleza sin comprometer el futuro del ecosistema amazónico. Aunado a ello, el complejo juega un rol destacado en la educación ambiental por medio de la sensibilización de los turistas sobre la conservación y el respeto de la biodiversidad, así como también de la conservación de los recursos naturales de la región. Este modo de comprensión del ecoturismo ha sido decisivo para la construcción de Iquitos como un destino turístico de interés internacional.

- a) Atractivo natural y ecoturismo: Quistococha está marcada por su biodiversidad y riqueza natural, el complejo está constituido por una laguna, un bosque tropical y demás ecosistemas que albergan gran variedad de fauna y flora, lo que hace el lugar propicio para la práctica del ecoturismo también para que el turismo realice actividades de tipo contemplativo como caminatas, paseos en bote y observación de animales etc. Quistococha no sólo sirve como actividad de esparcimiento, sino que actúa como una forma de educación del ser humano y respeto por la naturaleza. (INRENA, 2018)

- b) Conservación de la biodiversidad: Quistococha tiene una importancia notable en la conservación de la biodiversidad amazónica. En el complejo se desarrollan varias actividades orientadas en la protección de algunas especies en peligro de extinción, ya sea en la parte terrestre como la parte acuática, desde la rehabilitación de animales rescatados hasta programas de reforestación. Sin embargo, la importancia ecológica de Quistococha no sólo es turística, sino que también tiene importancia en el equilibrio ambiental del lugar. (Ministerio de Cultura del Perú, 2020)
- c) Desarrollo local y generación de empleo: Quistococha es un ejemplo de la forma en cómo un destino turístico puede gestionarse de forma sostenible. El complejo promueve el turismo responsable, enfatizando la importancia de la conservación del medio ambiente y del respeto hacia las culturas locales, y desarrollando estrategias para tratar de minimizar el impacto ecológico, promoviéndose el manejo de residuos, el desarrollo de la educación ambiental de los visitantes y la auto conservación de los ecosistemas existentes. (Coa Macedo, Valery Gianella, Valery Gianella, 2019)
- d) Promoción del turismo sostenible: el complejo turístico de Quistococha actúa como una palanca económica para Iquitos y los alrededores. A través de la creación de empleo directo e indirecto, genera oportunidades laborales en sectores tales como el hotelaría, la gastronomía, el transporte o los servicios turísticos e incluso promueve la actividad económica en las comunidades de su entorno ofreciendo productos y servicios locales para el turista. (Rodríguez Pinedo, Sergio Enoc; Nogueira Guerra, Roy Jehrson, 2019)
- e) Atractivo para el turismo nacional e internacional: todos los años, Quistococha expresa miles de turistas tanto nacionales como internacionales. La laguna y su entorno proveen una interesante diversidad recreativa capaz de atraer al turista que busca una

experiencia efectiva en la selva amazónica; la accesibilidad que presenta desde Iquitos, unida a la belleza de su entorno natural, hacen de Quistococha un objetivo de referencia en cuanto a turismo. (Curinuqui Mozombite, Carmen Ysabel; Guerra Ferreyra, Isolina, 2017)

1.2.2. Accesibilidad turística

La accesibilidad turística, según la (Organización Mundial del Turismo, 2008), se refiere a la capacidad de los destinos y servicios turísticos para ser visitados por personas con diferentes capacidades físicas, sensoriales y cognitivas, Asegurarse de que todos tengan una buena oportunidad para disfrutar del viaje, sin importar quiénes sean.

Como señala (Fernández Alles, María Teresa , 2009) el acceso turístico no se limita únicamente a las cosas correctas como las carreteras o cosas por el estilo, sino que también es hasta qué punto realmente tienen que cambiarse los servicios turísticos para entrar dentro de lo que requieren los visitantes. El acceso proporciona todas las cosas que requieres, desde alternativas de viaje hasta información clara de todos los servicios. (Organización Mundial del Turismo, 2015), expone que uno de los grandes retos de la accesibilidad turística en muchas partes del mundo es la falta de infraestructura adecuada, tales como rampas, transporte adecuado y cartelerías, etc., de manera que las distintas personas con movilidad reducida tienen una muy complicada llegada a los destinos turísticos más importantes.

Según (Organización Mundial del Turismo, 2014), la accesibilidad en el turismo se debe comprender por completo, pensando no solo en los lugares físicos, sino también en cómo se preparan las personas que trabajan en el turismo, como los guías y los empleados de los hoteles, para dar un trato que incluya a todos y tenga en cuenta lo que necesitan los visitantes.

Tipos de accesibilidad turística

El turismo accesible es vital para viajar sin exclusiones, pues posibilita que individuos de cualquier capacidad física, sensorial o mental gocen al máximo las opciones de recreo. Acondicionar los sitios turísticos para que sean más fáciles de usar ayuda a las personas con problemas de movilidad, pero además hace que la visita sea mejor para cualquier persona.

Es imprescindible que los sitios y los servicios de turismo modifiquen sus instalaciones, servicios y medios de comunicación para que los pueda usar un público variado, asegurando así que todo el mundo pueda acceder y aprovechar todas las opciones turísticas. Según (De Lindsay, Ana María, 2018) indica:

- a. **Accesibilidad física:** se refiere a la arquitectura y el diseño de los destinos de viaje que garantizan una entrada sencilla y segura para cada individuo, independientemente de sus funcionalidades corporales. Esto garantiza un acceso adaptable, incluye rampas, ofrece baños accesibles, proporciona transporte práctico, tiene balizas apropiadas.
- b. **Accesibilidad cognitiva:** implica llegar a convertir el uso de los servicios de viaje, en el caso de personas con dificultades del pensamiento o aprendizaje, en una actividad simple, natural, satisfactoria.
- c. **Accesibilidad sensorial:** es adaptar los espacios turísticos a las personas con discapacidades sensoriales, ceguera o sordera, por ejemplo, adaptando con tecnologías como subtítulos, la lengua de signos o adaptaciones auditivas o visuales.
- d. **Accesibilidad digital:** es la posibilidad de acceder a información sobre servicios turísticos en plataformas digitales, asegurando que sean

fáciles de usar para personas con discapacidades. Esto abarca la accesibilidad en sitios web, aplicaciones y recursos electrónicos útiles para planificar viajes.

- e. **Accesibilidad cultural:** se trata de crear entornos turísticos que respeten y valoren las diferentes culturas y tradiciones de los visitantes, especialmente aquellos con capacidades diversas. Esto puede incluir ofrecer servicios en varios idiomas o planear actividades que todas las culturas y grupos sociales puedan disfrutar. (De Lindsay, Ana María, 2018)

Importancia de la accesibilidad turística

La accesibilidad es fundamental para asegurar que todos los individuos puedan participar plenamente en las actividades turísticas. (Domínguez Vila, Trinidad; Fraiz Brea , José Antonio , 2016), explica que la falta de accesibilidad en destinos turísticos puede excluir a una gran parte de la población, particularmente a personas con discapacidades físicas o sensoriales, lo que constituye una barrera social.

Las mejoras de acceso realmente favorecen a todos los viajeros; la experiencia es más divertida para cada persona, no solo para las personas con algunas necesidades, ya que aquellos grupos pueden gozar de esa aventura.

Beneficios de la accesibilidad turística

La accesibilidad no solo ayuda a las personas con discapacidad; también mejora la experiencia turística haciéndola más integradora. De acuerdo con (Domínguez Vila, Trinidad; Fraiz Brea , José Antonio , 2016) si los lugares turísticos son más accesibles, atraen a más visitantes, incluidos grupos con miembros que requieren servicios adaptados. También ayuda a forjar un

turismo más equitativo, donde todos, sin importar sus limitaciones físicas, tienen las mismas opciones para el ocio y el placer.

Según la (Ley General de Turismo N° 29408. , 2009), promulgada el 23 de julio de 2009, establece que el Estado peruano tiene la responsabilidad de promover el desarrollo de la actividad turística como un motor de crecimiento económico, social y cultural. La ley resalta que el turismo debe ser sostenible y respetuoso con el medio ambiente. En su artículo 1, establece que las actividades turísticas deben realizarse de manera que respeten la biodiversidad, la cultura y los recursos naturales de las regiones del país. Esta ley también establece políticas para promover la accesibilidad turística, asegurando que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades, puedan acceder a los productos y servicios turísticos sin discriminación alguna.

Según (Ley N° 28611. Ley de Conservación y Aprovechamiento Sostenible de la Biodiversidad. , 2005) Perú optó por proteger la naturaleza, haciendo una promesa de cuidar la diversidad de la vida de nuestro planeta y, al mismo tiempo, de usarlo de una manera sensata, siendo consciente de lo importante que es para un futuro en el que todos prosperemos. Porque es útil asegurarse de que estamos usando elementos de la naturaleza en una forma sensata cuando hacemos turismo, y también tiene que ver con la implicación de las comunidades de conservarlo todo bien y sano.

Según la (Ley N° 29351. Ley de Promoción del Turismo Sostenible. , 2009), a través de su publicación que es el 17 de octubre del año 2009, el estado peruano promulga y crea una serie de normas que buscan velar por el turismo sostenible en todo el país. Al respecto, esta ley en su artículo 2 indica que el turismo es una actividad económica que debe ser orientada a la búsqueda de la sostenibilidad ambiental, social y cultural. También, el artículo 6 dispone que los destinos turísticos sean universalmente accesibles. La ley establece el crecimiento de productos turísticos, que no solo tiene como objetivo atraer a los visitantes, sino que ayudará a las

comunidades locales, mejorará los estándares de vida de las personas que viven en el área y promoverá el respeto por los recursos naturales y culturales.

1.3. Definición de términos básicos

a) **Infraestructura:** según (Rodríguez J. , 2007), la infraestructura se define como el conjunto de obras requeridas para el desarrollo de un territorio determinado, ya que facilita la interdependencia y el buen funcionamiento de las actividades económicas, incluido el turismo.

b) **Equipamiento:** para (Sánchez, 2015), el equipamiento turístico no se limita a las infraestructuras básicas como hoteles y restaurantes, sino

que se extiende a otras herramientas como el transporte y la disposición que mejoran el disfrute del turista.

c) **Servicios:** según (Molina, 2013), se debe enfatizar que los servicios turísticos son todas las actividades de ocio que satisfacen las necesidades de los turistas, tales como el alojamiento, la comida, el transporte y los servicios de guía turística, que son importantes para asegurar que se logre una buena sensación.

d) **Accesibilidad:** (Gómez, 2016), para lograr la accesibilidad en el turismo, Gómez indica que se debe garantizar que cualquier persona, discapaz o no, pueda disfrutar de los servicios turísticos sin barreras.

e) **Movilidad:** según (Blázquez, 2012), sostiene que la movilidad en el turismo es necesaria para que los turistas se muevan de manera exitosa entre varios puntos y actividades en un destino.

f) **Recursos turísticos:** según (Jiménez, 2017), son los elementos naturales, culturales o humanos que atraen al turista a un destino,

producto que proporciona experiencias diferentes a la cotidianidad de los visitantes, como paisajes monumentos, tradiciones, actividades concretas, entre otros.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La accesibilidad turística es un verdadero desafío para las personas que sufren de una discapacidad física, que a menudo deben enfrentar barreras físicas, sociales y culturales que las rodean y les impiden participar plenamente en las actividades turísticas que se les ofrecen. El Grupo Interdisciplinario de la OMS y la Organización de las Naciones Unidas han enfatizado la importancia del derecho de acceso en lugares públicos y turísticos como un derecho para las personas en situación de discapacidad. Sin embargo, aunque se sabe que ha habido avances en algunas partes del mundo, todavía existen problemas importantes como: la falta de infraestructuras para enfrentar los problemas, los actos de discriminación y la falta de consideración incluso en la oferta turística y en las disposiciones internacionales.

Los destinos turísticos están tratando de ser más accesibles, sin embargo, no todos los países han sabido implementar dicha política de inclusión social de manera efectiva. Al menos en gran parte del mundo hay leyes y regulaciones para promover la accesibilidad, pero se observa una implementación bastante desigual. A modo de ejemplo, los países de Europa y de Norte América han atravesado considerables avances en la accesibilidad de sus destinos turísticos, mientras que, en muchas otras regiones, especialmente en los países en desarrollo, las infraestructuras turísticas siguen siendo poco amigables con las personas con discapacidad físicas. De igual manera, el entendimiento de los profesionales sobre el “turismo accesible” va más allá de la infraestructura, pero incluye también la provisión de los servicios de transporte, personal capacitado y actividades.

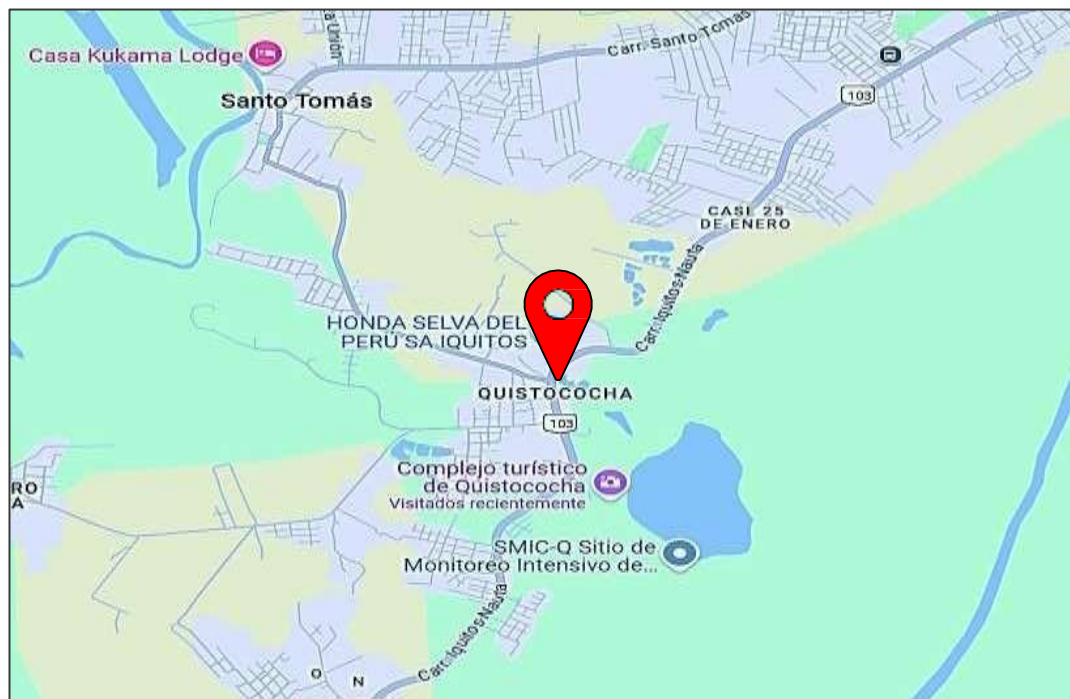
En el Perú, promulga principios para la inclusión de estas personas en varios aspectos como en el turismo (Ley N° 29973). Sin embargo, en lo que

respeto a la aplicabilidad, ha sido y sigue siendo un renglón pendiente en la mayor parte de las ciudades y sitios turísticos. Se observan fallas en la política en el país acerca de un orden normativo nacional que funciona de manera integral y efectiva en la regulación sobre la accesibilidad en sitios turísticos. Aun así, aunque algunas zonas han comenzado a entrar en este camino, los mismos son limitados en el tiempo y alcanzar todo el país a veces no es posible. Más aún, la infraestructura turística en el Perú suma muchas áreas deficientes y esto en gran medida son grandes destinos lejanos o rurales como el itinerario de Iquitos y sus contornos.

En Iquitos, el turismo es de gran importancia para la economía de la localidad. No obstante, la dificultad de personas con alguna discapacidad física no deja de ser un reto importante, sobre todo en zonas rurales y naturales como el Complejo Turístico de Quistococha. Este complejo que es apreciado por las personas que lo visitan en gran parte por ser de una belleza natural. Aunque la región tiene potencial en atracción turística, no hay modificaciones en los espacios públicos y privados del área para personas con cualquier tipo de discapacidad, lo que reduce aún más la posibilidad de inclusión de un sector importante de la población. Muy a menudo, la ausencia de rampas, caminos pavimentados y bien señalizados, y asistentes capacitados para personas con discapacidad son problemas de accesibilidad importantes en la región.

La presente tesis se propone tratar estas deficiencias y proporcionar estrategias prácticas que mejorarán la accesibilidad universal en el interior del Complejo Turístico Quistococha, propiciando así el uso máximo y eficiente de los recursos turísticos de la zona por personas con discapacidades físicas, promoviendo así el desarrollo de modelos de turismo inclusivos y sostenibles que respeten los derechos de todas las personas sin excepción.

Figura N° 01
Localización del Complejo Turístico de Quistococha



Fuente: Google earth maps

El Complejo Turístico Quistococha es un atractivo turístico importante de la región. Se localiza a unos 13 km por el sur de la ciudad de Iquitos. Loreto es el único sitio turístico, se trata oficialmente de un parque de turismo nacional y parte del gran sistema de reserva turística de Perú. Es un punto clave para los visitantes en el entorno.

Tiene una extensión de 369 hectáreas de bosque amazónico y cubre la laguna de Quistococha; es considerada una Tunchi Playa; de arena blanca y hermosos paisajes, extremadamente refrescante donde los turistas pueden relajarse, disfrutar del sol. Los turistas también pueden disfrutar de actividades por el lago como los botes de remo, y hay caminos rodeados de gigantescas palmeras además de vibraciones exuberantes de la selva.

2.2. Formulación del problema.

2.2.1. Problema general.

¿Cómo es la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024?

2.2.2. Problemas específicos.

¿Cómo la infraestructura turística facilita la accesibilidad para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024?

¿Cómo el equipamiento turístico facilita la accesibilidad para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024?

¿Cómo los servicios turísticos facilitan la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024?

2.3. Objetivos.

2.3.1. Objetivo general.

Describir la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.

2.3.2. Objetivos específicos.

- a) Identificar la infraestructura turística para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.
- b) Identificar el equipamiento turístico para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.
- c) Identificar los servicios turísticos para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Se observa buena accesibilidad turística para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

Se observa buena infraestructura turística para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.

Se observa buen equipamiento turístico para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.

Se observa buenos servicios turísticos para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.

2.5. Variable

2.5.1. Identificación de las variables y operacionalización

Variable: accesibilidad turística.

2.5.2. Operacionalización de las variables.

Tabla N ° 01 Variables, indicadores e índices del tema de estudio

Variable	Indicadores	Índices
Accesibilidad Turística	1. Infraestructura	1.1. Rampas accesibles. 1.2. Señalización visual y táctil. 1.3. Información accesible. 1.4. Estacionamiento accesible. 1.5. Rutas principales accesibles. 1.6. Baños accesibles.
	2. Equipamiento	2.1. Transporte turístico adaptado. 2.2. Restaurantes accesibles. 2.3. Atractivos turísticos accesibles. 2.4. Comercio accesible
	3. Servicios	3.1. Información turística adaptada. 3.2. Transporte interno accesible. 3.3. Asistencia personalizada.

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio tuvo un enfoque descriptivo, ya que analizó y caracterizó los aspectos relacionados con la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha. Este enfoque permitió comprender el estado actual de las condiciones de accesibilidad, sin intervenir ni modificar el entorno.

El diseño de la investigación fue no experimental y transversal, dado que se observaron y registraron los fenómenos en su contexto natural, tal como ocurrieron, en un único momento en el tiempo. Esto garantizó la objetividad de los datos que se recopilaban sobre la accesibilidad y las experiencias de los turistas.

3.2. Población y muestra.

La población de este estudio estuvo dada por 384 turistas que visitaron el complejo turístico de Quistococha, conformada por turistas internacionales y nacionales y turistas locales.

Población

Elemento : Accesibilidad turística.

Alcance : Iquitos.

Unidad de muestreo: Complejo turístico de Quistococha.

Unidad de análisis : Turistas (internacionales, nacionales y locales).

Tiempo : setiembre 2024.

Fórmula de población infinita:

Fórmula de la muestra, población infinita:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q}{E^2}$$

Donde:

Z= Nivel de confianza .95%

P= variabilidad positiva

Q= variabilidad negativa

E= precisión o error 5%

n= muestra

Cálculo de la muestra

Parámetro	Insertar valor
Z	1.96
P	0.5
Q	0.5
E	0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

Tamaño de la muestra

$$n = 384$$

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

La técnica que se utilizó para el recojo de información fue:

Encuestas: se emplearon para obtener información directa de los turistas sobre su percepción de la accesibilidad.

Observación directa: fue utilizada para registrar las características tanto físicas como funcionales del complejo turístico a partir de la accesibilidad.

El instrumento que se utilizó fue:

Cuestionario: constó de 19 preguntas estructuradas en torno a dimensiones de accesibilidad y experiencia turística.

Fichas de observación: fueron tres fichas específicas para evaluar aspectos claves.

El procedimiento de recolección de datos se llevó a cabo mediante una revisión bibliográfica para dar con el problema que se relaciona con la accesibilidad del complejo turístico, la que ha dado paso, entre otras cosas al marco teórico y contextual a utilizar. Posteriormente, se diseñaron instrumentos de recolección de datos, como, por ejemplo un cuestionario para turistas, y las correspondientes fichas de observación fueron elaboradas mediante una visita directa al complejo, con lo que los datos obtenidos fueron debidamente tabulados para facilitar el análisis general, a partir del cual se pudieron llegar a las conclusiones y recomendaciones dirigidas a mejorar las condiciones de accesibilidad, lo que ha permitido afrontar la problemática de manera integrada y fundamentada.

3.4. Procesamiento y análisis de datos.

La información recolectada fue procesada en Microsoft Excel para estructurar la información en tablas que pudieran permitir realizar una interpretación ordenada y clara de la información. Se utilizó el método descriptivo para analizar la información relacionada a la accesibilidad turística en el complejo turístico de Quistococha.

El análisis se centró en:

La percepción de los turistas sobre la accesibilidad (resultado del cuestionario).

Las observaciones directas sobre las condiciones físicas y funcionales del complejo (fichas de observación).

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados del cuestionario dirigido a los turistas

4.1.1. Datos generales

En la tabla N° 02 se puede apreciar que la gran mayoría de los turistas encuestados, el 95.0%, mostraron interés en participar en el estudio, lo que equivale a 365 personas. En contraste, solo 19 personas, que representan el 5.0%, indicaron no estar interesados. Este alto nivel de participación demuestra una actitud positiva y colaborativa por parte de los visitantes del complejo turístico de Quistococha.

Tabla N° 02 Interés de participar en la encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
No	19	5.0
Si	365	95.0
Total	384	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

En la tabla N° 03, puede observar que las mujeres superaron en la participación de la encuesta a los hombres. De un total de 365 encuestados; 246 son mujeres que participan del total, es decir un 67,0% y el número de hombres corresponde a 119; un 33,0%, sugerido por la diferencia, las mujeres están en disposición de colaborar con nuestro estudio, lo cual permitió recoger una visión amplia y valiosa.

Tabla N° 03 Género de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	119	33.0
Femenino	246	67.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

La información presentada en la tabla N.º 04, se observa que las personas de la muestra; 243 personas, tienen 25 años o más; es así que la cifra es de un 67,0%; mientras que aquellos con menos de 25 años; 122 personas y un 33,0% son el resto. Estos resultados son una buena representación del mayor número de jóvenes adultos y de las personas de más edad que pudieron opinar, por su experiencia, con mayor reflexión acerca de la accesibilidad turística.

Tabla N° 04 Edad de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 25 años	122	33.0
<u>De 25 años a más</u>	243	67.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

En la tabla N.º 05 se muestra que la gran mayoría de los encuestados, 353 personas (equivalente al 97.0%), indicaron no tener una discapacidad física. En contraste, solo 12 personas, que representan el 3.0%, manifestaron tener alguna discapacidad física. Entre las condiciones se encuentran: amputaciones de extremidades, dificultades para caminar sin apoyo, uso de silla de ruedas, debilidad muscular severa, secuelas de accidentes, trastornos neuromusculares, malformaciones congénitas como glaucoma congénito o enfermedades degenerativas como la artritis.

Aunque este grupo es minoritario en número, su participación resulta fundamental para comprender de manera directa las barreras que enfrentan dentro del complejo turístico de Quistococha y resaltar la importancia de contar con espacios verdaderamente accesibles para todos.

Tabla N° 05 Tiene discapacidad física

	Frecuencia	Porcentaje
No	353	97.0
Si	12	3.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

Tal como se muestra en la tabla N° 06, la gran mayoría de los participantes en la encuesta; es decir, que 362 personas (99,0%), indicaron que no viajan con alguien con discapacidad física. Solamente 3 personas (1,0%) respondieron que sí. Este resultado pone en manifiesto que generalmente los visitantes del complejo turístico de Quistococha no viajan con alguien con discapacidad, lo que podría impedir que las condiciones de accesibilidad que importa fueran observadas directamente por la experiencia de quienes más podrían beneficiarse.

Tabla N° 06 Viaja acompañado por una persona con discapacidad física

	Frecuencia	Porcentaje
No	362	99.0
Si	3	1.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

4.1.2. Infraestructura

En la siguiente tabla se presentan las opiniones de los encuestados sobre la accesibilidad de las rampas en el complejo turístico de Quistococha. La mayoría, 242 personas (66.0%), considera que las rampas son “algo accesibles”, lo que indica que, si bien permiten cierto grado de movilidad, aún presentan dificultades para las personas con discapacidad física. Por otro lado, 88 personas (24.0%) opinan que las rampas son “nada accesibles”, lo que revela una percepción crítica sobre su diseño o funcionalidad. Solo 35 encuestados (10.0%) indicaron que las rampas son “muy accesibles”, lo que evidencia que, aunque existen esfuerzos en infraestructura, todavía es necesario realizar mejoras para asegurar un acceso realmente cómodo y seguro para todos los visitantes.

Tabla N° 07 Rampas accesibles

	Frecuencia	Porcentaje
Nada accesibles	88	24.0
Algo accesibles	242	66.0
Muy accesibles	35	10.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

En la siguiente tabla refleja lo que piensan los visitantes sobre la señalización, ya sea visual o táctil, que existe en el complejo turístico de Quistococha. En efecto, un porcentaje significativo de las y los encuestados, 234 personas (64.0%), dice que esta señalización “algo ayuda”, lo que significa que la función de la señalización habría de cumplirse solo parcialmente, aunque aún queda un gran margen de mejora, por otra parte, 105 personas (29.0%) indican “nada ayuda” lo que muestra una opinión crítica con respecto a la utilidad o visibilidad de la señalización. Por último, solo 26 personas (7.0%) afirman que “muchísima ayuda”, lo que quiere decir que, aunque ya existe la orientación y el apoyo de la orientación, estas no son lo suficientemente efectivas para garantizar que

todas las personas que visiten Quistococha tengan una experiencia inclusiva, en especial las que tengan algún tipo de discapacidad física.

Tabla N° 08 Señalización visual y táctil

	Frecuencia	Porcentaje
Nada ayuda	105	29.0
Algo ayuda	234	64.0
Mucha ayuda	26	7.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

En la siguiente tabla se muestran las opiniones de los encuestados en relación a, en qué medida les resulta accesible la información, una parte muy significativa de la población objeto de estudio, concretamente, 224 personas (61.0%) que señala que la información es nada accesible lo cual nos proporciona la información de que existen ciertas barreras muy marcadas de las personas que requieren de alguna clase de orientación o acceder a la información que las personas consideran que les resulta importante en su visita; el grupo de personas que considera que la información es parcialmente accesible es de 109 personas (30.0%), lo que nos permite interpretar que, en efecto, el esfuerzo se está dando, pero no es todavía suficiente; finalmente, sólo 32 (9.0%) personas de la población objeto de estudio considera que la información es muy accesible; lo que pone de manifiesto que debemos mejorar mucho este aspecto, a fin de conseguir que cualquier visitante pueda acceder a la información que le interesa, en particular aquellas personas con alguna clase de discapacidad física

Tabla N° 09 Información accesible

	Frecuencia	Porcentaje
Nada accesible	224	61.0
Parcialmente accesible	109	30.0
Muy accesible	32	9.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

La tabla N° 10 ofrece un resumen acerca de las percepciones de los visitantes sobre el aparcamiento del centro turístico Quistococha. La mayoría respondieron que el aparcamiento es totalmente accesible, 213 personas (58.0%), lo que nos habla bien de las condiciones que ofrece el lugar para personas con discapacidad física. En sentido contrario, las 126 personas (35.0%) que indicaron que el aparcamiento es parcialmente accesible nos están queriendo señalar que por más que se han logrado algunos avances, todavía hay detalles susceptibles de mejorar. Finalmente, las 26 personas (7.0%) que consideran que el aparcamiento es nada accesible nos están evidenciando que aún hay barreras a superar para garantizar el acceso para todos quienes nos visitan.

Tabla N° 10 Estacionamiento accesible

	Frecuencia	Porcentaje
Nada accesible	26	7.0
Parcialmente accesibles	126	35.0
Totalmente accesibles	213	58.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

En la tabla siguiente muestran con perciben los visitantes la accesibilidad de las rutas dentro del complejo turístico. 224 personas encuestadas lo que equivale a un 61,0% estima que los caminos son inaccesibles para las personas con discapacidad física, lo que pone claramente de manifiesto una muy clara limitación de las condiciones de

acceso de las personas con movilidad reducida del mismo. En el lado opuesto, un total de 136 personas encuestadas, han manifestado que son accesibles en cierta medida los caminos, lo que nos viene a indicar que existen algunos tramos y/o algunas zonas de los caminos que pueden estar mejoradas, pero aún insuficientes y, finalmente, con un corte de las respuestas final en la opción de que son muy accesibles los caminos, solamente 5 personas, un 2,0% coinciden que son muy accesibles los caminos. Esto nos dice claramente que son contadas las personas que consideran que tenemos un entorno realmente adecuado como para poder satisfacer las necesidades de desplazamiento las personas con discapacidad. Todos estos resultados son más que suficientes para reafirmar la imperante necesidad de centrarnos en la mejora de los caminos y caminos principales del complejo turístico de forma que todos los visitantes tengan la posibilidad de disfrutar del espacio existente en unos iguales términos y condiciones.

Tabla N° 11 Rutas principales accesibles

	Frecuencia	Porcentaje
No son accesibles	224	61.0
Parcialmente accesibles	136	37.0
Muy accesibles	5	2.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

En la tabla siguiente muestra lo que piensa los visitantes sobre la accesibilidad de los baños, una gran mayoría (248, es el 68%) considera que los baños “no son accesibles” para personas con problemas de movilidad, lo que realmente resalta un gran problema en la infraestructura del lugar. El 31% piensan que los baños son “un poco accesibles”, lo que sugiere que hay intentos por mejorar, pero aun insuficientes. Solo 3 personas manifestaron que los baños son “completamente accesible” lo cual indica que muy poco visitantes perciben que este espacio cumple adecuadamente con los estándares de inclusión. Estos resultados resaltan

la necesidad urgente de mejorar las condiciones de los servicios higiénicos para garantizar una experiencia turística digna y equitativa para todas las personas.

Tabla N° 12 Baños accesibles

	Frecuencia	Porcentaje
No son accesibles	248	68.0
Parcialmente accesibles	114	31.0
Completamente accesibles	3	1.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

4.1.3. Equipamiento

La tabla N° 13 presenta las opiniones de los visitantes respecto a si el transporte turístico del complejo está adaptado para acceder al mismo de forma que cualquier persona puede utilizarlo. 286 personas (78,0%), se posiciona claramente en afirmar que no está adaptado, hecho que pone de manifiesto una falta evidente de condiciones adecuadas para facilitar el acceso al transporte turístico de este grupo de personas. En el lado contrario, 79 personas (22,0%) afirman que está adaptado parcial o no del todo, dado que parece como si hubieran intentado adaptar algo, aunque eso no sea suficiente. Es bastante sorprendente que ninguno de los encuestados opine que sí que está totalmente adaptado. La necesidad de que la movilidad de todas las personas que visitan el complejo sea cómoda y segura es acuciante, es urgentemente necesario que el complejo turístico implemente las mejoras necesarias para que todo el mundo se pueda desplazar por el mismo, independientemente de su condición física.

Tabla N° Transporte turístico adaptado

	Frecuencia	Porcentaje
No está adaptado	286	78.0
Parcialmente adaptado	79	22.0
Totalmente adaptado	0	0.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

En la Tabla N.º 14 se muestran las apreciaciones que los visitantes tienen sobre la accesibilidad de los servicios de los restaurantes del propio complejo. Un total de 264 personas, es decir el 72.0%, piensan que los mismos son parcialmente accesibles, lo cual pone de manifiesto ha habido algún que otro esfuerzo, aunque todavía persisten algunos problemas de accesibilidad para poder ofrecer acceso a personas que padecen algún tipo de discapacidad física; 95 personas, en este caso el 26.0%, pudieron expresar que no son accesibles, tal y como hay barreras meramente arquitectónicas o problemas de diseño en estos espacios, y únicamente 6 personas (el 2.0% del total) se manifiestan a favor de que los mismos son totalmente accesibles, es decir, el número de personas que entienden que hay un entorno suficientemente adecuado como para poder disfrutar de los servicios del complejo es muy pequeño; en otras palabras, los resultados de la tabla ilustran que queda mucho camino por avanzar para poder ofertar un ambiente que permita disfrutar de los servicios gastronómicos del propio complejo a todos los visitantes, visitantes los cuales creemos que tiene una gran importancia

Tabla N° 14 Restaurantes accesibles

	Frecuencia	Porcentaje
No son accesibles	95	26.0
Parcialmente accesibles	264	72.0
Totalmente accesibles	6	2.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

En la tabla siguiente muestra la percepción que tienen los visitantes de los atractivos turísticos que se encuentran dentro del mismo complejo. 272 personas (75.0%), considera que estos espacios “no son accesible” para personas con discapacidad física, lo que refleja una seria limitación para quienes desean disfrutar del recorrido en igualdad de condiciones, por otro lado, 93 personas (25.0%) opinen que sí que se pueden considerar esos atractivos como accesibles. Es importante denotar que en el total de encuestados nadie (0.0%) contestó que son plenamente accesibles, lo que refuerza la necesidad urgente de implementar mejoras que garanticen el acceso pleno y seguro para todas las personas, sin importar su condición física.

Tabla N° 15 Atractivos turísticos accesibles

	Frecuencia	Porcentaje
No son accesibles	272	75.0
Parcialmente accesibles	93	25.0
Completamente accesibles	0	0.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

El tabal siguiente recoge la percepción de los visitantes sobre la accesibilidad de los espacios de comercio dentro del complejo. 214 personas (el 59.0%), cree que estos sitios “son algo accesibles”, lo que dice que, aunque se ha mejorado algo, aún hay cosas que complican que todos puedan entrar sin problemas, sobre todo si tienen alguna dificultad física. Por otro lado, 147 personas (el 40.0%) dijeron que las tiendas “no son nada fáciles para entrar”, lo que muestra un problema que hace más difícil algo tan simple como ir de compras. Solo 4 personas (el 1.0%) dijeron que las tiendas son totalmente accesibles, lo que deja claro que muy pocos visitantes sienten que todo está bien para todos. Este resultado refuerza la necesidad de seguir trabajando en mejorar la infraestructura comercial para asegurar una experiencia más equitativa y cómoda para el público en general.

Tabla N° 16 Comercio accesible

	Frecuencia	Porcentaje
No son accesibles	147	40.0
Parcialmente accesibles	214	59.0
Totalmente accesibles	4	1.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

4.1.4. Servicios

En la tabla siguiente se presenta la percepción que tienen los visitantes en relación con la adaptación de la información turística. Una parte significativa de los encuestados, 229 personas (63,0%) opina que esta “no está adaptada” para las personas con discapacidad física, algo que pone de manifiesto la existencia de una importante carencia en Comunicación Accesible. Por otro lado, 124 personas (34,0%) consideran que la información turística está adaptada parcialmente, un hecho que parece querer poner de manifiesto que las personas encargadas de la adaptación de la información turística están intentando hacer las cosas bien para poder incluir a todo el público, pero que estos intentos no son suficientes. Solamente 12 personas (3,0%) han dado una respuesta que dice que la información turística está totalmente adaptada, pero esto pone de manifiesto que sólo una minoría de los visitantes se ha encontrado materiales informativos realmente adaptados a sus necesidades. Todo lo que hemos analizado revela que hay una necesidad urgente de mejorar los canales de información del complejo para que todos los visitantes puedan acceder, comprender y disfrutar la oferta turística del mismo en igualdad de condiciones.

Tabla N° 17 Información turística adaptada

	Frecuencia	Porcentaje
No están diseñados	229	63.0
Parcialmente diseñados	124	34.0
Completamente diseñados	12	3.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

La tabla siguiente refleja lo que opina sobre el transporte interno dentro del complejo turístico. 236 personas (65.0%), creen que el transporte interno no ayuda a quienes tienen problemas para moverse, lo cual es un gran problema para poder moverse libremente y que todos se sientan incluidos; 129 personas (35.0%) dijeron que el transporte interno sí ayuda algo, lo que muestra que quizás hay ciertas cosas que sirven, pero no alcanzan para que sea fácil y seguro moverse. Pero, llama la atención que nadie (0.0%) haya dicho que el transporte interno facilita el acceso, lo que deja ver que falta un sistema que esté bien adaptado.

Tabla N° 18 Transporte interno accesible

	Frecuencia	Porcentaje
No facilita el acceso	236	65.0
Facilita parcialmente el acceso	129	35.0
Facilita completamente el acceso	0	0.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

En la tabla siguiente muestran como perciben los visitantes la preparación del personal encargado de brindar asistencia personalizada a personas con discapacidad física en el complejo turístico. Una gran mayoría 306 visitantes (84,0%), manifiestan que el personal no se ha preparado para atender a ese grupo de visitantes, a lo que le siguen en las respuestas que sólo 49 visitantes (13,0%) opinan que el personal ha contado con algo de formación, lo que nos indica que sí hay algo de formación, pero que por sí mismo no constituye la atención adecuada, y por último, sólo 10 visitantes (3,0%) denotan que el personal está preparado para atender a los visitantes con discapacidad física, lo cual da cuenta de que son muy pocos los visitantes que han recibido una atención realmente inclusiva, por tanto, esta situación que nos dan cuenta los resultados nos refleja que hay una muy urgente necesidad de formar para la atención, sí, de un modo más humano y más empática y, por supuesto, más accesible con todas las personas.

Tabla N° 19 Asistencia personalizada

	Frecuencia	Porcentaje
No está capacitado	306	84.0
Parcialmente capacitado	49	13.0
Completamente capacitado	10	3.0
Total	365	100.0

Fuente: encuesta realizada por las investigadoras.

4.2. Resultados de las Fichas de Observación

4.2.1 Indicador: Infraestructura.

N°	Aspectos	Observaciones
1	Rampas	Durante el recorrido se pudo notar la presencia de rampas en distintas zonas del complejo; sin embargo, muchas de ellas tienen pendientes pronunciadas, carecen de barandas de apoyo y presentan superficies irregulares. Estas condiciones hacen que realmente sea difícil para las personas con problemas de movilidad o para aquellas que se confían en sillas de ruedas
2	Señalética	Se observó que existen señales visuales distribuidas en el lugar, pero en varios casos no están ubicadas en zonas visibles o sus tamaños dificultan su lectura a distancia. No se encontraron señales táctiles como braille o relieves que permitan orientar a personas con discapacidad visual.
3	Rótulos informativos	La mayoría de las señales e indicativos contienen información que sigue un formato habitual. Pero no están adaptadas para personas con discapacidad visual, auditiva o a los medios alternativos para la emisión de información. No hay ningún material correspondiente en formatos ampliados, en audio o en recursos accesibles que permitan realizar una experiencia informativa inclusiva.
4	Área de parqueo	El complejo cuenta con una zona de estacionamiento amplia; sin embargo, solo algunos espacios están señalizados para uso exclusivo de personas con discapacidad. Además, no todos estos espacios tienen las dimensiones adecuadas ni están ubicados cerca de los accesos principales, lo que puede dificultar la llegada cómoda al recinto.
5	Rutas de acceso	Las rutas principales que conectan las distintas áreas del complejo son de tierra o concreto poco uniforme. Esto representa un reto para quienes se desplazan en silla de ruedas o con muletas. Además, se identificaron zonas con desniveles y sin rampas alternativas ni señalización preventiva.

6	Servicios higiénicos	Se detectaron baños públicos en puntos clave del complejo, pero sólo uno de ellos tenía señalización de accesibilidad. Al revisarlo, se vio que no estaba en unas condiciones adecuadas: no había barras de apoyo, ni espacio para girar en silla de ruedas, ni lavamanos a una altura accesible.
---	----------------------	---

4.2.2. Indicador: Equipamiento.

N°	Aspectos	Observaciones
1	Transporte turístico	Durante la visita se pudo observar que el complejo no cuenta con unidades de transporte adaptadas para personas con discapacidad física. No se identificaron rampas, ascensores o espacios reservados. Las condiciones actuales no permiten un desplazamiento autónomo y seguro dentro del recinto.
2	Restaurante	Los restaurantes del complejo presentan algunas facilidades como acceso por rampas o espacios amplios, pero no todos están correctamente adaptados. En algunos casos, los ingresos no tienen barandas ni puertas de fácil acceso, y el mobiliario no siempre permite el ingreso cómodo de una silla de ruedas.
3	Atractivos turísticos	La mayoría de los atractivos turísticos, como zonas de animales o espacios naturales, no cuentan con rutas accesibles. Se observaron senderos de tierra, escaleras sin alternativas, y ausencia de señalización accesible, lo que limita la experiencia para personas con discapacidad.
4	Comercio accesible	Las áreas comerciales y los puntos de venta tienen un acceso parcialmente adecuado, ya que hay algunos lugares de acceso con entradas muy estrechas o escalinatas que dificultan la entrada, y hay muy pocos comercios que tengan señalización como accesibles y que tengan adecuaciones perceptibles para las personas con movilidad reducida.

4.2.3. Indicador: Servicios

N°	Aspectos	Observaciones
1	Información turística	Se observó que los puntos de información disponibles en el complejo presentan materiales dirigidos al público general. No se encontraron formatos fáciles de leer como el Braille, letras grandes, imágenes o sistemas sonoros que faciliten a las personas con problemas de la vista u oído obtener la información que precisan. Esto limita la comprensión y el acceso equitativo a los contenidos turísticos.
2	Transporte interno	Durante el recorrido se constató que el transporte interno no está adaptado para personas con discapacidad física. Las unidades no cuentan con rampas, elevadores o espacios reservados, lo que dificulta el desplazamiento de manera autónoma dentro del complejo. A pesar de existir algunos medios de transporte, estos no garantizan un servicio inclusivo ni seguro.
3	Asistencia personalizada	Las zonas visitadas dentro del entorno del complejo no tienen evidencia de la existencia de personal especializado en el servicio de atención a personas con discapacidad. No había ningún tipo de señalización específica que indique la disponibilidad de una persona de apoyo. La ausencia de esta preparación puede contribuir a obstaculizar o a formar una especie de barrera adicional en la experiencia que disfrute un visitante que presente necesidades específicas.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- 1. Identificar la infraestructura turística para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.**

Los resultados muestran que, aunque el complejo turístico de Quistococha ha realizado algunos esfuerzos en accesibilidad, aún quedan aspectos importantes para mejorar. El estacionamiento alcanzó una calificación positiva en el 58.0% de los encuestados; Por el contrario, las rampas (66.0% afirman que solo son accesibles), la señalización (64.0% garantiza que esto ayude solo parcialmente) y, especialmente la información turística (61.0% indican que no es accesible), señalarían grandes obstáculos. Muchas personas (61%) dicen que no pueden desplazarse fácilmente por las rutas internas, y aún más (68%) dicen que los baños no están configurados para personas con discapacidad. Estos datos destacan la necesidad urgente de adecuar la infraestructura para todas las personas, sin importar sus condiciones físicas, puedan disfrutar del complejo con comodidad, autonomía y seguridad.

- 2. Identificar el equipamiento turístico para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.**

Los resultados evidencian que el equipamiento turístico del complejo Quistococha aun no responde adecuadamente a las necesidades de las personas con discapacidad física. Un 78.0% de los visitantes señalan que el transporte no está adaptado, el 75.0% opina que los atractivos turísticos no son accesibles. En relación a restaurantes y comercios, únicamente un pequeño porcentaje (2.0% y 1.0%, respectivamente) los interpreta como accesibles por completo. Aunque algunos espacios fueron valorados como parcialmente adecuados, estas cifras demuestran que todavía existen barreras importantes. Por ello, es importante continuar mejorando el equipamiento turístico del complejo para ofrecer una experiencia más justa, segura y accesible para todos los visitantes.

3. Identificar los servicios turísticos para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.

Los resultados evidencian que los servicios turísticos del complejo turístico Quistococha no garantizan una experiencia accesible para las personas con discapacidad física. El 63,0% de las personas encuestadas manifiestan que la información que se les ofrece no está adaptada y no llega a un 3,0% que la considere sí esto da cuenta de una gran carencia de la comunicación para la diversidad y el 65,0% expresa que el transporte interno no favorece el acceso a determinados espacios; y, así pues, ningún visitante determina que sí lo sea en su totalidad, demostrando así una carga a nivel interno. Por último, el 84,0% de las personas encuestadas creen que el personal no está capacitado para las personas con discapacidad y tan solo un 3,0% sabe que sí se trata de un servicio completamente inclusivo. Estos datos ponen en evidencia la necesidad urgente de fortalecer los servicios turísticos del complejo, asegurando información accesible, transporte adaptado, personal sensibilizado para brindar una atención digna y empática a todos los visitantes.

5.2. Recomendaciones

- 1.** En primer lugar, a partir de los resultados obtenidos, se recomienda realizar mejoras significativas en la infraestructura del complejo turístico de Quistococha para garantizar una experiencia más inclusiva. Es necesario adecuar las rampas, incorporando barandas y pendientes apropiadas, así como mejorar la señalización visual y táctil para que sea comprensible y útil para todos. También se sugiere ofrecer información turística en formatos accesibles, como textos ampliados, pictogramas o audioguías, que permitan a las personas con discapacidad orientarse con mayor facilidad. Además, se deben ampliar y señalizar correctamente los espacios de estacionamiento para personas con movilidad reducida, mejorar las rutas internas del complejo eliminando obstáculos y superficies irregulares, y acondicionar los baños con los elementos básicos de accesibilidad. Estas acciones no solo facilitarán el desplazamiento, sino que también reflejarán un compromiso real con la inclusión y el respeto por la diversidad de los visitantes

- 2.** En segundo lugar, se recomienda implementar mejoras urgentes en el equipamiento turístico del complejo para garantizar una experiencia inclusiva. Es fundamental adaptar la accesibilidad del transporte interno a partir de unidades provistas de rampas, de un espacio adecuado o de la implementación de carteles indicativos. De igual modo, se propone adecuar los restaurantes o los espacios comerciales a partir de accesos sin barreras, con un mobiliario cómodo que a la vez permita incluir un acceso sencillo y libre, así como una oferta de equipamiento suficiente para las personas con discapacidad. Asimismo, incluir los atractivos turísticos a partir de caminos accesibles, de los espacios de descanso y

del equipamiento que pudiese ofrecer las destrezas necesarias para la inclusión o para la eliminación de las barreras de acceso. Estas acciones permitirán que todos los visitantes, sin importar su condición física, puedan disfrutar del complejo con comodidad, seguridad y autonomía.

- 3.** Finalmente, se recomienda mejorar de manera urgente de los servicios turísticos del complejo turístico para asegurar una experiencia accesible e inclusiva. Es fundamental adaptar los medios de información turística a formatos accesibles como audioguías, pictogramas, braille y textos ampliados. Asimismo, se sugiere acondicionar el transporte interno con unidades que faciliten el acceso seguro a personas con discapacidad física, incluyendo rampas, plazas reservadas y señalética adecuada. Finalmente, se recomienda la formación del personal en la atención inclusiva y sensibilidad, con el fin de brindar un trato humano, empático y profesional a todos los visitantes sin excepción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso Tapia, Roberto Carlos ; Cano More, Jacquelin Lissette ; Quispe Basualdo , Rolando; Santa Cruz Vargas , Sadith Karla. (19 de Julio de 2024). El desarrollo sostenible y su implicancia en la amazonia peruana. Una revisión sistemática. *Aula Virtual*, ISSN-e 2665-0398. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03982024000202015. Consultado 14.05.2024
- Aranda Elejalde, Soledad Pamela; Espinoza Rojas, Maria Rosa. (2020). *Accesibilidad turística para personas con discapacidad del sitio arqueológico Caral en el distrito de Supe, Lima, 2020*. (Tesis de pregrado Universidad Cesar Vallejo. Perú).
- Baquerizo Astete, Sonia. (2020). *Accesibilidad turística para personas con discapacidad motriz en el centro histórico de Barranco, Lima –Perú 2020*. (Tesis de pregrado Universidad Cesar Vallejo. Perú).
- Beltrán Murcia, Angie Tatiana ; Buitrago Betancourt, Jeffer Darío ; Moreno Mejía, Gilberto Stevan. (2021). *Evaluación de la accesibilidad turística en espacios culturales: Museos de Bogotá-Colombia*. (Tesis de pregrado Universidad de Panplona. Bogotá - Colombia).
- Blázquez, A. (2012). *Movilidad y transporte en el desarrollo de destinos turísticos*. . Londres: Editorial Routledge.

Carcelén Tomalá, Maria. (2022). *La accesibilidad turística en los establecimientos hoteleros del malecón de Salinas, provincia de Santa Elena*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador).

Coa Macedo, Valery Gianella, Valery Gianella. (2019). *Impacto del turismo en el desarrollo local: El caso de Quistococha*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Curinuqui Mozombite, Carmen Ysabel; Guerra Ferreyra, Isolina. (2017). *Estudio de satisfacción de los turistas nacionales que visitan el complejo turístico de Quistococha, periodo 2016*. Iquitos: Repositorio Institucional UNAP Iquitos.

De Lindsay, Ana María. (7 de Diciembre de 2018). *Entorno Turístico*. Disponible en: <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismoaccesible/>. Consultado 14.02.2024

Domínguez Vila, Trinidad; Fraiz Brea , José Antonio . (2016). *Turismo accesible: Inclusión para todos*. Madrid: Editorial Esic.

Fernández Alles, María Teresa . (11 de Junio de 2009). Turismo accesible: Un reto para la industria turística. *Revista Interdisciplinar*, nº 9. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3122429>. Consultado 14.05.2024

Gambarota, Daniela Melisa ; Lorda , María Amalia. (14 de Agosto de 2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347753793006/html/index.html>. Consultado 14.05.2024

Gómez, L. (2016). *Turismo accesible: Inclusión para todos*. Madrid: Editorial Esic.

INRENA. (2018). *Ecoturismo y conservación en la Amazonía peruana*. Lima: Instituto Nacional de Recursos Naturales - INRENA - Ministerio de Agricultura.

Jiménez, L. (2017). *Gestión de recursos turísticos*. Ciudad de Mexico: Editorial McGraw-Hill.

Ley General de Turismo N° 29408. . (2009). *Ley General de Turismo N° 29408*. Disponible en: <https://sni.org.pe/ley-general-deturismo/#:~:text=La%20norma%20establece%20los%20principios%20de%20la%20actividad,de%20servicios%2C%20la%20protecci%C3%B3n%20al%20turista%20y%20facilitaci> Diario Oficial El Peruano. Consultado 14.05.2024

Ley N° 28611. Ley de Conservación y Aprovechamiento Sostenible de la Biodiversidad. . (2005). *Ley N° 28611. Ley de Conservación y Aprovechamiento Sostenible de la Biodiversidad*. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Ley N° 29351. Ley de Promoción del Turismo Sostenible. . (2009). *Ley N° 29351. Ley de Promoción del Turismo Sostenible*. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Ley N° 29973. *Ley General de la Persona con Discapacidad Ley N° 29973*. Disponible en: Diario el Peruano Pagina Oficial: <https://www.leyes.congreso.gob.pe/documentos/leyes/29973.pdf>. Consultado 14.05.2024

Ley, 29571, Art. 2. Código de Protección y Defensa del Consumido.
INDECOPI.

MacCannell, Dean. (15 de Junio de 2006). *El turismo: Una aproximación desde la perspectiva de la sociología*. España: Editorial Melusina.

Disponible

en:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504152244005>.

Consultado 14.05.2024

Marcano Anés, Isabel. (11 de junio de 2020). Inter, multi, y transdisciplinariedad del turismo. *Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela*. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/881/88165929007/html/>. Consultado 14.05.2024

McGregor, Douglas. (10 de febrero de 1990). The human side of enterprise: The individual's role in organizational behavior. *Administrative Science Quarterly. Accelerating the world's research*. Disponible en:
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0038038590024001004>. Consultado 14.05.2024

MINCETUR. (2015). *Ministerios de Comercio Exterior y Turismo*. Disponible en:
Mincetur Gobierno del Perú:
https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf. Consultado 14.05.2024

Mincetur. (2020). *Estudio de impacto del turismo en la región amazónica*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

MINCETUR. (2023). *Página Oficial del Mincetur*. Disponible en:
<https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/comer>

cio_exterior/estadisticas_y_publicaciones/estadisticas/exportaciones/Reporte_Comercial_Productos_Forestales.pdf. Consultado 14.05.2024

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo . (2018). *Turismo en la región amazónica de Perú: Oportunidades y desafíos*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo .

Ministerio de Cultura del Perú. (2020). *Conservación del patrimonio natural y biodiversidad en Iquitos*. Lima: Ministerio de Cultura del Perú.

Molina, A. (2013). *La prestación de servicios turísticos y su impacto en la satisfacción del turista*. . Lima: Editorial Pearson.

Morillo Moreno, Marysela Coromoto;. (2010). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.

Obombo Magio, Kennedy ; Velarde Valdez, Mónica. (20 de Enero de 2019). El ecoturismo en las reservas de la biosfera: Prácticas y actitudes hacia la conservación. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultura*. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/330593203_El_ecoturismo_en_las_reservas_de_la_biosfera_Practicas_y_actitudes_hacia_la_conservacion. Consultado 14.05.2024

OMT. (2008). Entender el turismo: Glosario Básico. *Organización mundial del turismo*.

Organización Mundial del Turismo. (12 de Septiembre de 2008). *Glosario de términos turísticos*. Organización Mundial del Turismo. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos> Consultado 14.05.2024

Organización Mundial del Turismo. (18 de Noviembre de 2014). *Turismo y accesibilidad: Mejorando la calidad en los destinos turísticos*. Obtenido de Accesibilidad y turismo: El camino hacia la inclusión.

Disponible en:
<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1670>

Organización Mundial del Turismo. (10 de Abril de 2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. a Organización Mundial del Turismo, Madrid (España). Obtenido de <https://observatoriodelaaccessibilidad.es/wpcontent/uploads/2021/09/Manual-Turismo-Accesible-OMT-5Buenas-practicas.pdf>
Consultado 14.05.2024

Perez, Lorena Eliana . (2010). *El desarrollo de productos turísticos en destinos emergentes*. Ciudad de Mexico: Editorial McGraw-Hill.

Pérez., M. L. (12 de Marzo de 2020). *El turismo en tiempos de cambio: Reflexiones sobre su sostenibilidad en el siglo XXI*. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145110019>. Consultado 14.05.2024

Ponce Sánchez, María Dolores. (2015). *Equipamiento turístico y su influencia en el desarrollo de destinos*. Bogotá: Ediciones Tarea.

Rodríguez Pinedo, Sergio Enoc; Nogueira Guerra, Roy Jehrson. (13 de Septiembre de 2019). *Experiencia física del servicio y su relación con el posicionamiento y manejo de fauna en el Complejo Turístico de Quistococha en Iquitos*. Iquitos: Repositorio Institucional Digital UNAP. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-

71682021000400296. Consultado 14.05.2024

Rodríguez, J. (2007). *Infraestructura y desarrollo económico en América Latina*. Lima: Editorial Universitaria.

Sánchez, P. (2015). *Equipamiento turístico y su influencia en el desarrollo de destinos*. Bogotá: Ediciones Tarea.

Velázquez García , Mario Alberto. (1 de Septiembre de 2012). La sociología del turismo: Desafíos teóricos y metodológicos. *Revista de Arquitectura, Urbanismo y Ciencias Sociales - Centro de Estudios de América del Norte, El Colegio de Sonora*. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/353247511_LA_SOCIOLOGIA_DEL_TURISMO_DESAFIOS_TEORICOS_Y_METODOLOGICO. Consultado 14.05.2024

ANEXO 1

CUESTIONARIO

DIRIGIDO A: turistas del Complejo Turístico de Quistococha.

La presente encuesta tiene por finalidad investigar desde una perspectiva académica, agradecemos su ayuda y colaboración.

I. Datos generales:

1. ¿Tiene interés de responder las preguntas de la encuesta?

No ☐ 1 Si ☐ 2

Si su respuesta es NO, finaliza la encuesta

2. Género

a. Hombre ☐ 1 b. Mujer ☐ 2

3. Edad

a. Menor de 25 años ☐ 1 b. De 25 años a más ☐ 2

4. Lugar de procedencia:

5. ¿Tiene usted una discapacidad física?

No ☐ 1

Si ☐ 2 Por favor, especifique la condición:

6. ¿Viaja acompañado por una persona con discapacidad física?

No ☐ 1

Si ☐ 2 Por favor, especifique la condición:

II. Infraestructura:

7. ¿Considera que las rampas son accesibles para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha son adecuadas?

- | | | |
|--------------------|----------------------|---|
| a) Nada accesibles | <input type="text"/> | 1 |
| b) Algo accesibles | <input type="text"/> | 2 |
| c) Muy accesibles | <input type="text"/> | 3 |

8. ¿La señalización visual y táctil ayuda el desplazamiento de las personas con discapacidad en el complejo turístico de Quistococha?

- | | | |
|----------------|----------------------|---|
| a) Nada ayuda | <input type="text"/> | 1 |
| b) Algo ayuda | <input type="text"/> | 2 |
| c) Mucha ayuda | <input type="text"/> | 3 |

9. ¿Qué tan accesible es la información proporcionada para personas con discapacidad física en el complejo turístico para?

- | | | |
|---------------------------|----------------------|---|
| a) Nada accesible | <input type="text"/> | 1 |
| b) Parcialmente accesible | <input type="text"/> | 2 |
| c) Muy accesible | <input type="text"/> | 3 |

10. ¿Consideras que los espacios de estacionamientos son accesibles para vehículos de personas con discapacidad?

- | | | |
|----------------------------|----------------------|---|
| a) Nada accesibles | <input type="text"/> | 1 |
| b) Parcialmente accesibles | <input type="text"/> | 2 |
| c) Totalmente accesibles | <input type="text"/> | 3 |

11. ¿Las rutas principales dentro del complejo turístico son accesibles para el desplazamiento de personas con discapacidad física?

- | | | |
|----------------------------|----------------------|---|
| a) No son accesibles | <input type="text"/> | 1 |
| b) Parcialmente accesibles | <input type="text"/> | 2 |
| c) Muy accesibles | <input type="text"/> | 3 |

12. ¿Los baños disponibles son accesibles para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha?

- | | | |
|-----------------------------|----------------------|---|
| a) No son accesibles | <input type="text"/> | 1 |
| b) Parcialmente accesibles | <input type="text"/> | 2 |
| c) Completamente accesibles | <input type="text"/> | 3 |

III. Equipamiento:

13. ¿El transporte turístico está adaptado para personas con movilidad reducida dentro del complejo turístico de Quistococha?

- | | | |
|--------------------------|----------------------|---|
| a) No está adaptado | <input type="text"/> | 1 |
| b) Parcialmente adaptado | <input type="text"/> | 2 |
| c) Totalmente adaptado | <input type="text"/> | 3 |

14. ¿Los restaurantes y áreas de alimentación son accesibles para personas con discapacidad física?

- | | | |
|----------------------------|----------------------|---|
| a) No son accesibles | <input type="text"/> | 1 |
| b) Parcialmente accesibles | <input type="text"/> | 2 |
| c) Totalmente accesibles | <input type="text"/> | 3 |

15. ¿Los principales atractivos turísticos del complejo son accesibles para personas con discapacidad física?

- | | | | |
|----|--------------------------|----------------------|---|
| a) | No son accesibles | <input type="text"/> | 1 |
| b) | Parcialmente accesibles | <input type="text"/> | 2 |
| c) | Completamente accesibles | <input type="text"/> | 3 |

16. ¿Los locales de artesanías y souvenirs están diseñados para ser accesibles a personas con discapacidad física?

- | | | | |
|----|-------------------------|----------------------|---|
| a) | No son accesibles | <input type="text"/> | 1 |
| 1 | Parcialmente accesibles | <input type="text"/> | 2 |
| b) | Totalmente accesibles | <input type="text"/> | 3 |

IV. Servicios:

17. ¿Los servicios de información turística están diseñados para atender las necesidades de personas con discapacidad física?

- | | | | |
|----|-------------------------|----------------------|---|
| a) | No están diseñados | <input type="text"/> | 1 |
| b) | Parcialmente diseñados | <input type="text"/> | 2 |
| c) | Completamente diseñados | <input type="text"/> | 3 |

18. ¿El transporte interno en el complejo facilita el acceso a personas con discapacidad física?

- | | | | |
|----|----------------------------------|----------------------|---|
| a) | No facilita el acceso | <input type="text"/> | 1 |
| b) | Facilita parcialmente el acceso | <input type="text"/> | 2 |
| c) | Facilita completamente el acceso | <input type="text"/> | 3 |

19. ¿El personal del complejo está capacitado para brindar asistencia a personas con discapacidad física?

- | | | |
|-----------------------------|----------------------|---|
| a) No está capacitado | <input type="text"/> | 1 |
| b) Parcialmente capacitado | <input type="text"/> | 2 |
| c) Completamente capacitado | <input type="text"/> | 3 |

ANEXO 2 FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1

Lugar de la observación:

-Variable: Accesibilidad Turística. -

Indicador: Infraestructura.

N°	Aspectos	Observaciones
1	Rampas	
2	Señalética	
3	Rótulos Informativos	
4	Área de Parqueo	
5	Rutas de Acceso	
6	Servicios Higiénicos	

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 2

Lugar de la observación:

- Variable: Accesibilidad Turística. -

Indicador: Equipamiento.

N°	Aspectos	Observaciones
1	Transporte turístico	
2	Restaurante	
3	Atractivos turísticos	
4	Comercio accesible	

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 3

Lugar de la observación:

- Variable: Accesibilidad Turística. -

Indicador: Servicios.

N°	Aspectos	Observaciones
1	Información Turística	
2	Transporte interno	
3	Asistencia Personalizada	

ANEXO 3 Matriz de consistencia

ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN EL COMPLEJO TURÍSTICO DE QUISTOCOCHA, IQUITOS, 2024.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADOR	INDICES
¿Cómo es la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024?	Describir la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.	Se observa buena accesibilidad turística para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.	Accesibilidad Turística	Infraestructura	1. Rampas accesibles. 2. Señalización visual y táctil. 3. Información accesible. 4. Estacionamiento accesible. 5. Rutas principales accesibles. 6. Baños accesibles.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
¿Cómo la infraestructura turística facilita la accesibilidad para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024?	Identificar la infraestructura turística para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.	Se observa buena infraestructura turística para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.		Equipamiento	1. Transporte turístico adaptado. 2. Restaurantes accesibles. 3. Atractivos turísticos accesibles. 4. Comercio accesible.
¿Cómo el equipamiento turístico facilita la accesibilidad para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024?	Identificar el equipamiento turístico para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.	Se observa buen equipamiento turístico para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.			
¿Cómo los servicios turísticos facilitan la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024?	Identificar los servicios turísticos para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.	Se observa buenos servicios turísticos para la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el complejo turístico de Quistococha, Iquitos, 2024.		Servicios	1. Información turística adaptada. 2. Transporte interno accesible. 3. Asistencia personalizada.

ANEXO 4 FOTOS

1. Turistas del Complejo Turístico de Quistococha.





2. Evidencia fotográfica de la Ficha de Observación N° 1

Variable: Accesibilidad Turística - Indicador: Infraestructura.

Lugar: Complejo Turístico de Quistococha.





3. Evidencia fotográfica de la Ficha de Observación N° 2

Variable: Accesibilidad Turística – Indicador: Equipamiento Lugar: Complejo Turístico de Quistococha.



4. Evidencia fotográfica de la Ficha de Observación N° 2

Variable: Accesibilidad Turística – Indicador: Servicios Lugar: Complejo Turístico de Quistococha.

