

IMPACTO DE UN PLAN DE ACCIÓN TURÍSTICA PARA LA INSERCIÓN DE PERSONAS CON HABILIDADES DIFERENTES EN UNA REGIÓN DEL PERÚ

IMPACT OF TOURISM ACTION PLAN FOR INCLUSION OF PEOPLE WITH DISABILITIES IN A REGION OF PERU

Mg. Claudia del Milagro Pinto Montero¹

Dr. Pedro Carlos Pérez Martinto²

Fecha de recepción: 12 de abril de 2017

Fecha de aceptación: 20 de junio de 2017

Resumen

El artículo corresponde a los resultados de una tesis de maestría, donde se considera que uno de los segmentos del mercado que ha tomado mayor protagonismo es de las personas con habilidades diferentes que participan cada vez con mayor frecuencia en la industria del turismo, motivado por el creciente grado de integración económica y social; donde a pesar de que existen muchos obstáculos y barreras de todo tipo que impiden el libre acceso a los servicios turísticos. Estas personas viajan con poca frecuencia porque no encuentran destinos turísticos accesibles donde se les garantice la seguridad y calidad, lo cual es fundamental para ellos. Estas vicisitudes abarcan desde los medios de transporte hasta los establecimientos de hospedaje, pasando por los lugares de ocio y playa, entre otro. El objetivo es demostrar cómo influye un plan de acción turística para la inserción de personas con habilidades diferentes en una región del Perú. Para esto se estudió una muestra de personas con habilidades diferentes, funcionarios regionales y estudiantes de la carrera de Turismo. Se concluye que con el plan de acción se logra obtener un impacto en los estudiantes, en las autoridades regionales y autoridades de centros de estudios para trabajar con un proceso de inducción en la concientización de este tema.

Palabras clave: Turismo Social, Turismo Accesible y Turismo Inclusivo.

Abstract:

The article corresponds to the results of a master's thesis, where it is considered that one of the segments of the market that has taken a more prominent part is the people with different abilities that are increasingly involved in the tourism industry, motivated by the Increasing degree of economic and social integration; Where even though there are many obstacles and barriers of all kinds that prevent free access to tourism services. These people travel infrequently because they do not find accessible tourist destinations where they are guaranteed safety and quality, which is fundamental for them. These vicissitudes range from the means of transport to the lodging establishments, through the leisure and beach places, among others. The objective is to demonstrate how a tourism action plan influences the insertion of people with different skills in a region of Peru. For this we studied a sample of people with different skills, regional officials and students of the career of Tourism. It is concluded

¹Universidad “Señor de Sipan”; Chiclayo, Perú; Mg. en Turismo y Negocio. <http://orcid.org/0000-0001-6561-866X>. claumy25@hotmail.com

² Universidad “Señor de Sipan”, Mg. Docente de la Escuela de Posgrado, Chiclayo, Perú. <http://orcid.org/0000-0001-8554-6034>. pcpmartinto2015@gmail.com

that the action plan achieves an impact on students, regional authorities and authorities of study centers to work with an induction process in raising awareness of this issue.

Keywords: Social Tourism, Tourism Accessible and Inclusive Tourism.

I. Introducción

En muchas oportunidades se ha escuchado la frase de un Turismo para todos, pero en realidad, ¿todos pueden disfrutar del turismo? La cruda realidad es que no todas las personas disfrutan o son partícipes de poder desarrollar actividades que estén vinculadas al turismo, por diferentes factores que en la presente investigación se tomarán en cuenta.

El mundo ha estado acostumbrado a un tipo de turismo tradicional enfocado a un solo nicho de mercado el cual, ha sido para personas que pueden disfrutar y gozar el turismo por si solas, pero que sucede con las personas que tienen alguna limitación física o con aquellas personas de bajos recursos. ¿Acaso ellos no tienen el derecho de ser incluidos en las actividades turísticas?

“La Conferencia Mundial del Turismo” celebrada por la Organización Mundial del Turismo la OMT, en la ciudad de Manila (Filipinas – 1980) se estableció que el turismo es un derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos así como acogidos en la legislación de muchos Estados. Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad. Tal esfuerzo debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país.

Actualmente a través de las estadísticas se puede ver el gran crecimiento poblacional de personas que hayan nacido con alguna discapacidad o que con el transcurrir de los años padezcan de una. Según la Organización Mundial de Salud define el término de discapacidad como “toda restricción o ausencia debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para el ser humano”. Puede ser temporal o permanente, reversible o irreversible.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), las personas discapacitadas también tienen el derecho de disfrutar y gozar el turismo sin ser excluidos logrando así un turismo social, el cual tiene como propósito lograr la inserción de personas con habilidades diferentes y de bajos recursos a las actividades turísticas y para esto, es importante tomar en cuenta la inclusión y la accesibilidad que estas personas necesitan definiendo dos términos que van de la mano del turismo social para lograr la frase que muchos hemos escuchado un Turismo para todos.

El turismo accesible es definido por el Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas el cual define a la accesibilidad como: un requisito para la participación activa de las personas con discapacidad en la sociedad, además es una herramienta para mejorar la calidad del servicio turístico, por lo que es recomendable que los distintos departamentos tengan en cuenta las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad de los destinos, edificios, establecimientos e instalaciones donde realiza su actividad, y de los bienes y servicios que presta.

Como otro término importante y mencionado en párrafos anteriores es el turismo inclusivo el cual va de la mano con el turismo accesible y social, los tres trabajan por un turismo para todos. Al referirnos del turismo inclusivo, nos podemos dar cuenta que incorpora los principios de accesibilidad

universal y diseño para todos, que exige que los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o dispositivos turísticos, deben concebirse de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas.

La ley General de Turismo, en el tercer artículo señala los principios de la actividad turística de los cuales el inciso 3.2 toma en énfasis acerca de cómo la inclusión en el turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables y de las personas con discapacidad de cualquier tipo que limite su desempeño y participación activa en la sociedad.

El inciso 3.3 se refiere al tema de la no discriminación a la hora de practicar el turismo, el cual debe de constituir un medio de desarrollo individual y colectivo, respetando la igualdad de género, diversidad cultural y grupos vulnerables de la población.

La inclusión garantiza el cumplimiento de los derechos individuales de cada persona sin importar las capacidades que tengan

El objetivo de dicho artículo es demostrar cómo influye un plan de acción turística para la inserción de personas con habilidades diferentes en una región del Perú.

EL Perú en 1998 inició un proyecto titulado “ Perú: Hacia un turismo accesible” el cual tuvo como finalidad la captación de turistas con discapacidad de los principales países emisores como Estados Unidos, Canadá, España, Francia, Alemania, Inglaterra, Italia, Japón y otros.

Actualmente existe una agencia de viajes llamada Mosoq Huayra travel agency que brinda servicios turísticos en turismo accesible para personas con discapacidad ofreciendo un alto nivel de atención, brindándoles así la oportunidad de conocer los atractivos que el Perú posee, esta agencia se encuentra establecida en Cusco.

El resultado esperado es una inclusión total, superando lo realizado anteriormente superar lo que anteriormente, donde se creaban productos o servicios exclusivos para personas con habilidades diferentes, pero ahora se busca incorporar los criterios de accesibilidad universal y diseño. Esto significa que todos juntos acceden, disfrutan y comparten los mismos productos y servicios al mismo tiempo, independientemente de las distintas capacidades que tengan.

Esta investigación tiene un abordaje socio crítico porque se ha analizado a las personas con habilidades diferentes, ha sido necesario saber un poco su estilo de vida, que piensan y como se sienten, además se ha creído conveniente entrevistar a la Directora de la Dircetur – Piura y la directora de la escuela de Administración de turismo y hotelería de la Universidad César Vallejo de dicha ciudad, para así poder llegar a diversas conclusiones sobre el tema del turismo social.

Como resultado final de todo este análisis se llegó a establecer que el tema de turismo inclusivo, accesible y social no se le ha dado la debida importancia por falta de conocimiento a la hora de definir los términos. Creyendo que significan lo mismo cuando es lo contrario, los términos ayudan si a lograr un turismo social para todos y sin barreras.

Por otro lado se estableció que dentro de la malla curricular de dicha universidad no se ha tomado en cuenta el turismo social y que los estudiantes no saben de estos nuevos tipos de turismo que en otros países ya se están fortaleciendo y forjando a sus estudiantes para poder brindarles a este tipo de turista con discapacidad la atención que ellos se merecen.

Como demuestran las estadísticas más de un millón viaja anualmente llevando su propia silla de ruedas y adicionalmente 30 millones requieren ayuda para trasladarse en los aeropuertos, ellos suelen viajar acompañados de familiares, para que los asistan; además exigen mejor atención personalizada por lo que sus gastos son superiores al promedio, entre 150 y 380 dólares diarios. Salen en temporada baja para evitar la congestión. Eligen hoteles de cinco estrellas y a veces exigen guías especializados que dominen el lenguaje de los gestos y permisos especiales. Estados Unidos, Nueva Zelanda y Europa son los países emisores de tales turistas hacia el Perú, cuyas edades superan los 50 años y tienen alto nivel cultural. Prefieren los atractivos históricos, arqueológicos, folclóricos.

Países extranjeros se han dado cuenta que es un nuevo tipo de ingreso para ellos por lo cual han apostado por volver accesibles sus servicios turísticos y más aún preocuparse por la atención, Sin embargo, estamos a tiempo de abrir las puertas a esta gente para que conozca la riqueza cultural e histórica que alberga nuestra hermosa ciudad.

II. Material y métodos

Para la investigación se ha considerado dos instrumentos de investigación los cuales se han empleado para la recopilación de información que permitan desarrollar de manera más eficaz el tema de investigación; siendo el primer instrumento un cuestionario la cual estuvo aplicado a personas con habilidades diferentes el cual tuvo como objetivo el determinar el aporte que las facilidades turísticas generan en la inclusión social en los establecimientos turísticos en la ciudad de Piura y como un segundo instrumento se aplicó un cuestionario para los estudiantes de la universidad César Vallejo para saber el grado de conocimiento que tienen sobre el tema del turismo inclusivo.

Como tercer instrumento se consideró una entrevista la cual estuvo dirigida a la Directora de Turismo del Gobierno Regional (Dirctetur) con el objetivo de reconocer que es lo que se está haciendo por las personas con discapacidad dentro del sector turismo, la cual estableció que se están promoviendo capacitaciones en colegios sobre la inclusión social con el fin de concientizar desde pequeños que todos somos iguales y que tenemos los mismos derechos, es decir se está haciendo algo por el turismo inclusivo y social pero se está dejando de lado el turismo accesible, el cual es importante para personas que padezcan de algún tipo de discapacidad.

Como cuarto instrumento se realizó una entrevista a la Directora de la Escuela de Administración de Turismo y Hotelería en la Universidad César Vallejo donde se tuvo como resultado que dentro de su infraestructura y malla curricular no se ha tomado en cuenta este tema.

Al ver esta realidad en la ciudad de Piura se creyó conveniente trabajar como aporte en un plan de acción titulado “plan de acción de la gestión del turismo inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes”, el cual tiene como objetivo capacitar a los futuros profesionales que atenderán a los clientes con habilidades diferentes los cuales intervienen en el desarrollo del sector turístico así como a los profesionales que trabajan actualmente en los diferentes subsectores para que puedan desarrollar y gestionar la oferta turística en favor de todas las personas con habilidades diferentes.

Este aporte tiene como respaldo tanto teórico como referencial al “Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas”, (2015) el cual está diseñado en proyectos más recientes a nivel internacional. En cada bloque se expondrá el cómo adaptarse a la diversidad de la oferta teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos, existiendo así la

posibilidad de intercambiar los bloques y realizar una formación personalizada para reforzar ideas en áreas diferentes.

El aporte está estructurado en siete bloques los cuales serán mencionados a continuación:

- Bloque I: Introducción al Turismo Accesible
- Bloque II: Beneficiarios del Turismo Accesible
- Bloque III: Diseño de entornos, productos y servicios turísticos accesibles
- Bloque IV: El Turismo Accesible y oportunidad de negocio
- Bloque V: Marketing del Turismo Accesible
- Bloque VI: La administración y el Turismo Accesible
- Bloque VII: Evaluación

Cada bloque que se expone puede adaptarse a las necesidades y requerimientos de la entidad en la que se esté impartiendo, tanto en duración como en profundidad de contenidos. También existe la posibilidad de intercambiar los bloques y realizar una formación personalizada para reforzar ideas en áreas diferentes.

El presente aporte será clave para comprender la cadena de accesibilidad en el turismo, la repercusión económica del Turismo Accesible y los pasos que hay que seguir para crear destinos accesibles de acuerdo a los principios del Diseño para Todos.

Pero como se sabe hay un largo camino por recorrer para que la accesibilidad universal sea una realidad dentro del sector del turismo, especialmente en los países en desarrollo y los destinos emergentes. Es preciso un cambio de mentalidad y del modelo de prestación de servicios turísticos, no solamente para respetar los derechos humanos de las personas con habilidades diferentes y sus familias, sino también para satisfacer una gran demanda existente en el mercado que podría aumentar considerablemente la competitividad y el crecimiento de destinos y empresas turísticas.

Uno de los bloques que es de importancia es el del Marketing del turismo accesible según el Manual que se ha tomado de referencia afirma que el 94% de personas que planea un viaje, ya sea para sí mismos, o para una persona que tiene necesidades de acceso, considera que la información sobre accesibilidad es importante para ellos y el 81% lo considera como muy importante”.

El marketing turístico es muy importante el cual puede generar el éxito, pero depende en gran medida del diseño de productos atractivos y asequibles para los clientes potenciales y que además presenten una buena relación calidad-precio, esta relación ayuda a la fidelización de los clientes.

Los clientes con habilidades diferentes necesitan de un marketing que también tenga el equilibrio en calidad – precio, pero además de responder a la interrogante y decisiva que es lo que planean al momento de escoger un destino turístico: ¿Es este viaje realmente accesible para mí?

Para los turistas con habilidades diferentes necesitan estar seguros de que van a poder disfrutar de una experiencia accesible, siendo el objetivo de la comercialización de este segmento el atraer a los clientes y ofrecer esas experiencias dentro del mercado. Pero existe un gran problema que la accesibilidad por sí sola no puede garantizar la afluencia de clientes puesto que todavía se aplica la economía de mercado (precio), lo cual quiere decir que un lugar o destino accesible no atraerá a los clientes si el precio no es asequible.

Es importante que los negocios y destinos apuesten por ser inclusivos; que mejoren su oferta con servicios accesibles lo cual les dará un valor agregado y así tener una mayor rentabilidad porque

una persona con discapacidad no viaja sola, viaja acompañado con dos o tres acompañantes esto lo afirma el representante de la CONAPRED Hernández, (2015).

Es importante tener una estrategia de marketing porque si no sus esfuerzos no valdrían la pena y lograrían la recuperación prevista de la inversión de capital. Algunos proveedores turísticos realizan inversiones considerables en mejoras de la accesibilidad pero no promocionan sus instalaciones y productos, lo cual genera como resultado la no rentabilidad del negocio.

Son muy poco los lugares accesibles y muy pocos los que se encuentran en la web o en la publicidad ya que no se promocionan como tales; por eso esta es una queja frecuente de turistas que están buscando lugares accesibles.

Pero a qué se debe toda esta desinformación, lo más seguro a la carencia de una gestión accesible, y que es gestión de accesibilidad según el Manual sobre Turismo Accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III (OMT -2015) afirma que es una tarea transversal a toda la organización, por lo que necesitará la colaboración de todas las áreas y afectará en mayor o menor medida a todos sus integrantes, y debería estar integrada dentro de la gestión general de las organizaciones y empresas, de modo que no constituya un proceso separado específico de accesibilidad.

Para poner en práctica la gestión de accesibilidad es necesario hacerlo a través de un sistema de gestión de la accesibilidad universal, basado en la norma UNE 170001-2, desarrollada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Un sistema de gestión es un sistema que establece una política y unos objetivos y el camino para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión podrá incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, de gestión financiera, medioambiental, etc.

Los sistemas de gestión de la accesibilidad cuentan con un soporte documental, una base que define propiamente el sistema de gestión, su estructura, alcance y objeto. Algunos de los documentos que tienen este tipo de sistemas de gestión de la accesibilidad son: política de accesibilidad universal, Manual de gestión de la accesibilidad universal, documentación relacionada.

Este aporte tiene la finalidad de ser una herramienta de formación académica, introducir la accesibilidad en la educación turística, desde los ciclos formativos de grado superior hasta estudios de especialización, ayudará a los futuros profesionales a extraer y desarrollar sus propias capacidades, sus potencialidades humanas y con ellas, poder tomar decisiones en su propio beneficio y en el de la sociedad creando productos y servicios turísticos accesibles para todos.

La sensibilización y la formación sobre Turismo Accesible no constituyen un factor aislado en el turismo; son acciones indispensables y transversales a todas las áreas del turismo que facilitan la consecución de la calidad y satisfacción del cliente final, por eso es necesaria la formación en el ámbito del Turismo Accesible lo cual se ha demostrado en la creciente demanda de este tipo de capacitación por parte las entidades de personas con discapacidad que demandan un trato adecuado y de las empresas del sector turístico que se muestran interesadas en recibir este tipo de formación.

Y a qué se debe el interés de las empresas del sector turístico, a que las personas con habilidades diferentes formar un segmento de mercado que actualmente participan con mayor frecuencia de la industria del turismo, convirtiéndose en un nicho de mercado que poco a poco va creciendo y genera mayor rentabilidad a las empresas que apuestan por un turismo inclusivo, por eso ahora las empresas han tomado interés en este tipo de turismo incorporando los principios de accesibilidad y diseño a sus establecimientos y así poder brindar un buen servicio de atención y calidad a sus clientes los cuales

son muy exigentes porque ellos buscan su seguridad y comodidad para poder viajar; e decir buscan las facilidades turísticas para satisfacer sus necesidades .

La formación del turismo accesible se ha venido desarrollando por dos objetivos los cuales son los siguientes según el manual ya mencionado en párrafos anteriores:

1. Eliminar las barreras actitudinales que se producen en el sector: acercar la realidad de las personas con discapacidad y necesidades especiales a la población en general, abordar la falta de conocimiento, reforzar los aspectos positivos del Turismo Accesible para Todos a través de la igualdad de derechos – todas las personas.
2. Potenciar el Turismo Accesible como oportunidad de negocio: promocionando las acciones de Responsabilidad Social Corporativa hacia el ámbito de la accesibilidad – optimizar los recursos, concienciando sobre los beneficios económicos a corto y largo plazo de la accesibilidad en el turismo – inversión en accesibilidad.

Pero hoy en día la formación que se ofrece en el sector turístico cubre otros dos objetivos muy importantes:

1. Defender la igualdad de derechos en el acceso a los servicios turísticos de todas las personas.
2. Proveer al mercado turístico de herramientas para implementar la accesibilidad como oportunidad de negocio a corto y largo plazo por el incremento de visitantes que puede reportar.

III. Resultados

Se obtuvo como resultado de los instrumentos aplicados que Piura no es una ciudad accesible por diversos factores tanto arquitectónicos como de la propia atención y por la poca importancia que las autoridades que le dan a este tema dentro de su gestión.

Las personas con habilidades diferentes han opinado que Piura es una ciudad bonita pero que para ellos no es accesible porque no se adapta a sus necesidades de acceso, comodidad, confort, seguridad; entre otras. La formación de los profesionales capacitados y aptos para desempeñar funciones es una tarea de primer orden de las autoridades tanto de la región como de los centros de estudios superiores, dándole prioridad a un tema de interés social.

Por otro lado, la investigación ha podido obtener como resultado que en Piura dentro de la malla curricular de una Universidad mencionada en párrafos anteriores, el Turismo Accesible, no es un tema de relevancia.

Como resultado de las bitácoras se estableció que es necesario comenzar a concientizar a las autoridades regionales como también a las autoridades de centros educativos que impartan la enseñanza del turismo con respecto al turismo social, turismo accesible y turismo inclusivo para así lograr un turismo para todos.

Al haber aplicado el primer bloque del plan de acción propuesto que tiene como objetivo la formación en los conceptos y terminología del Turismo Accesible. Se trata de acercar a los interesados en el contexto actual a través de una panorámica general de historia y normativa así como las cuestiones ideológicas relacionadas con el tema.

Creo que este plan de acción es novedoso y de gran impacto porque su finalidad es capacitar a los futuros profesionales que atenderán a los clientes con habilidades diferentes los cuales intervienen en el desarrollo del sector turístico así como a los profesionales que trabajan actualmente en los diferentes subsectores para que puedan desarrollar y gestionar la oferta turística en favor de todas las personas con habilidades diferentes.

IV. Discusión

Según lo investigado, se ha demostrado que el conocimiento acerca del turismo social, turismo accesible y turismo inclusivo, se encuentra en un estado de declive siendo el principal motivo la falta de concientización de las autoridades de la ciudad, de los directores de centros de estudios donde se imparte la enseñanza del turismo, los estudiantes y la misma población.

En cuanto al objetivo del artículo, el cual hace referencia a la influencia de un plan de acción turística para la inserción de personas con habilidades diferentes en una región del Perú, se recopiló la información a través de cuestionarios y entrevistas, luego de un análisis se realizó gráficos y bitácoras; como resultado se pudo constatar el desconocimiento sobre el tema del turismo inclusivo.

Se realizó un contraste que se hizo sobre cuál es el tipo de discapacidad con mayor porcentaje y que opinan ellos sobre el nivel de accesibilidad de la ciudad de Piura dando como resultado, que Piura es una ciudad no tan accesible en su totalidad pero con plan a lograr la accesibilidad total a un futuro cercano.

Como otro punto de comparación se demuestra que la mayor preocupación de las personas con discapacidad es la atención personalizada que deben tener según el tipo de discapacidad esto se puede constatar en el Manual de atención a turistas con discapacidad dado por el Conadis. Esto tiene concordancia con lo que mencionan los autores Fraiz, Alén y Domínguez titulado “LA ACCESIBILIDAD COMO OPORTUNIDAD DE MERCADO EN EL MANAGEMENT DE DESTINOS TURÍSTICOS – Universidad de Vigo – España”, el cual tiene como objetivo proponer un nuevo enfoque que modifique el management de destinos turísticos con el fin de elaborar espacios por y para todos, con lo que se conseguirá incrementar la satisfacción del cliente para que ésta pueda derivar en una mayor fidelización o en una mejora en la percepción de la imagen y la calidad del destino turístico, un turismo que pueda disfrutarlo sin dejar a nadie sin la oportunidad del disfrute al ocio lo cual es una de los derechos fundamentales.

Se ha creído conveniente que para analizar el Pre y Post test se ha tenido que utilizar la prueba de wilcoxon, el cual obtiene el grado de significancia y para ello se ha tomado como referencia cinco preguntas las cuales han tenido un grado de significancia igual o mayor que 0,005.

-El grado de significancia que alcanzo el turismo accesible como importancia dentro del turismo regional fue de (0.008), lo que significa a partir de la incursión en los estudiantes y demás personal del ámbito turístico, del bloque No. 1, se obtuvo diferencias significativas en la comparación de los resultados de los datos iniciales (pre-test) y finales (post-test); lo cual da a la propuesta una importancia vital para la transformación de la realidad en el ámbito turístico.

-Al analizar el aspecto cómo la mejora de la accesibilidad contribuirá con la eliminación de las desigualdades en el turismo regional se obtuvieron; igualmente, diferencias entre los datos obtenidos por la aplicación de los instrumentos antes y después de la aplicación del bloque No. 1; lográndose un valor de significancia de 0,005 de la prueba aplicada.

-Otro de los aspectos que se analizaron fue la atracción de nuevos segmentos de mercado.

Los datos obtenidos, iniciales y finales (pre y post test) manifestaron diferencias tan significativas que llevan a la interpretación de un aumento de los conocimientos y la comprensión de la necesidad de ampliar estos temas; no solo a nivel académico sino también en la implementación de las acciones necesarias para atraer nuevos mercados. La significancia en las diferencias de los datos fue 0,001.

-Un factor importante para el desarrollo del sector turismo son las facilidades para la práctica del turismo accesible. Este tema al inicio no era de conocimiento amplio por los estudiantes y el personal que se relaciona con esta rama de la economía, por falta de realizar acciones tanto académicas como administrativas a los niveles de la región de Piura. Dicho resultado se evidencia en el grado de significancia de 0,007 en la prueba aplicada.

-Otro análisis también importante se obtuvo que los sujetos de la muestra en la comprensión de los temas relacionados con el turismo accesible evidencian diferencias bajo la influencia del proceso de inducción esto se puede constatar con el gráfico siguiente.

V. Conclusiones

El diagnóstico obtenido corrobora que los estudiantes y las autoridades regionales y los centros de estudios necesitan ser concientizados en el tema de turismo social para así lograr la inserción de personas con habilidades diferentes.

El plan elaborado garantiza un cambio en la visión, y actitud de quienes han de asumir tal reto vinculando las diferentes superestructuras de la sociedad para un turismo verdaderamente sostenible y participativo.

Se ha logrado generar a través del proceso de inducción un impacto en los estudiantes sobre el tema de un turismo para todos, el cual tiene mucho que ver con los términos turismo, social, turismo, accesible y turismo inclusivo.

Con los análisis realizados se puede constatar que la inducción debe de ser constante para poder lograr mejorar el impacto ya obtenido en los estudiantes sobre el tema del turismo accesible.

Se debe implementar un sistema de capacitación para todas aquellas personas que trabajen en el área de turismo del gobierno regional así como la municipalidad distrital de Piura, siguiendo la tendencia y los temas de interés con referencia al turismo inclusivo; incluyendo a los profesionales docentes de las diferentes universidades que tengan la escuela de turismo dentro de su plantel.

VI. Referencias

Consejo Regional del Gobierno Regional Piura. (Junio de 2014). Ordenanza Regional N° 290 - 2014/Grp-Cr . *Ordenanza que declara de interés regional la formulación del Programa "Piura Accesible"*. Piura, Perú: Sede del Gobierno Regional Piura.

Fraiz Brea, J. A., Alén González, E., & Domínguez Vila , T. (2008). *La accesibilidad como oportunidad de mercado*. Vigo: Departamento de Organización de Empresas y Marketing - Universidad de Vigo .

Alcántara , B., & Reina, F. J. (2015). *Más que Turismo Accesible: Turismo Inclusivo*. Obtenido de Reivindicamos turismo normalizado para personas con diferentes capacidades. - GLOSARIO: <http://www.turismoinclusivo.es>

Congreso de la Republica - Peru. (16 de Setiembre de 2009). Ley N° 29408. *Ley General del Turismo*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la República.

- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (13 de Diciembre de 2012). LEY N° 29973. *Ley general de la persona con discapacidad*. Lima, Lima, Perú: CONGRESO DE LA REPÚBLICA.
- Marcos Pérez , D., & González Velasco, D. J. (2003). *Turismo accesible “Hacia un Turismo para Todos”*. Paris: MAZARS.
- OMT - Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas / Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto*. Madrid: UNWTO PUBLICACIONES.
- _____. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. - Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto*. Madrid: UNWTO PUBLICACIONES.
- _____. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos : Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo III : Principales áreas de intervención*. Madrid: UNWTO PUBLICACIONES.
- _____. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos : Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo III : Principales áreas de intervención*. Madrid: UNWTO PUBLICACIONES.
- _____. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos : Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo V : Buenas prácticas de turismo accesible*. Madrid: UNWTO PUBLICACIONES.
- Pérez Martinto, P. & Palacios Ladines, L.G. (2014). *Un acercamiento al proceso de investigación científica. Conceptos, Paradigmas y Recomendaciones*. La Habana, Cuba.: Editora Académica Española.
- Secretaría de Turismo (SECTUR). (2002). *Manual para la Gestión del Desarrollo Turístico Municipal. Planeación y gestión del desarrollo turístico municipal*. Ciudad de Mexico, Mexico D.F., Mexico.
- United Nations (UN) / Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2014). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad* . Nueva York: United Nations.
- World Tourism Organization Network. (2016). *Ética y responsabilidad social*. Obtenido de ethics.unwto.org/es: <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible>.