



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU



ESCUELA DE GRADUADOS

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

TURISMO PARA DISCAPACITADOS EN EL PERU

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OBTENER EL GRADO DE

MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

Elaborado Por: Hilario Felipe Bravo Pinto

Asesora: Dra. Niria Goñi Avila

LIMA – PERU

2,000

DEDICATORIA

A mi esposa que con su paciente labor y apoyo me dio animo para seguir adelante en mis estudios, mis hijos que mantienen su alegría a pesar de los momentos de ausencia de su padre.

A mis padres que con su apoyo invaluable me dieron mayor confianza durante estos años y a los que debo gran parte de lo que soy.

INDICE

	Pag.
Resumen	01
Introducción	02
I. Marco Teórico Referencial	05
1.0 Mercado	05
1.1 Segmento de mercado	05
1.2 Promoción	06
2.0 El Servicio	08
2.1 Generalidades	08
2.2 Definición	09
2.3 Calidad del Servicio	10
3.0 El Turismo	11
3.1 El turismo para Discapacitados	11
3.1.1 La Discapacidad	11
3.1.2 El Discapacitado	11
3.1.3 Tipos de Turismo	12
3.1.4 Facilidades para el Mercado Turístico	13
3.1.5 Principales Mercados Emisores	14
3.1.6 Perfil del Turista Discapacitado	17
3.2 El Turismo para Discapacitados a nivel Mundial	18
3.2.1 Dimensión del Mercado	19
3.2.2 Países Competidores	21
3.2.3 Tendencias	24
II. Método de Investigación	28
2.0 Diseño de la Investigación	28
2.1 Medios de Recolección de Datos	28

III. Análisis del Turismo para Discapacitados en el Perú	30
3.0 Perspectivas generales	31
3.1 Ingresos y Perfil el Turista Discapacitado que visita el Perú	33
3.2 Perfil del Turista Discapacitado Peruano	35
3.3 Facilidades y Accesibilidad para el Turista Discapacitado	36
3.4 Identificación de las Ventajas y Desventajas del Turismo para Discapacitados en el Perú	43
IV. Conclusiones	48
V Propuesta	50
Objetivo	50
Desarrollo de la Propuesta	50
Bibliografía	62
Anexos	64
Anexo I : Indicadores Socio - Económicos relacionados con el Turismo	64
Anexo II : Símbolos Internacionales Utilizados en España	65
Anexo III : Pagina Web de la Fundación Argentina para Personas Especiales	68
Anexo IIIA : El Rancho de Popy - Pagina Web Promocional	68
Anexo IV : Imagen de Pagina Web	69
Anexo V : Ley de la Persona con Discapacidad	70
Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística	86
Ley sobre Modificaciones de Disposiciones Tributarias para el Desarrollo de la Actividad Turística	99

RESUMEN

Hablar sobre Turismo para Discapacitados en el ámbito mundial no es una novedad, los principales países emisores como Estados Unidos, Japón, Italia, Alemania, Reino Unido, etc., ya han tomado ventaja de ello y han acondicionado su infraestructura para albergar este tipo de turista cuyo segmento de mercado al que pertenece crece progresivamente.

En Latinoamérica, México viene realizando cambios en su infraestructura y tomando ventaja con respecto al resto de países de la región, Argentina también se está sumando a esta corriente, Perú debería unirse por las ventajas turísticas que posee, las cuales son factibles de emplear.

Los esfuerzos institucionales (público y privado) en el país por mejorar la atención del segmento de discapacitados son encomiables, ahora debemos ver el sector desde un punto de vista distinto, enfatizado a contar con servicios e infraestructura adecuados y un tratamiento al discapacitado como el de un turista cuyo potencial económico es en la mayoría de casos superior al del turista normal o tradicional.

Por lo mencionado, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el de evaluar las condiciones existentes del Turismo para Discapacitados en el Perú, estableciendo la importancia de su desarrollo y formulando una propuesta cuya aplicación se oriente a mejorar las condiciones de los servicios demandados por este segmento de mercado, mostrando que el Perú tiene posibilidades de acogerlos eficientemente.

Deseo mencionar finalmente, que los resultados de esta investigación indican que las condiciones existentes son factibles de ser acondicionadas para la eficiente atención de este segmento, mostrando que mientras mejor preparados estemos ofreciendo servicios de nivel internacional, nuestra imagen como potencial país turístico será más apreciada y podrían crearse nuevas alternativas de negocios en este sector.

INTRODUCCIÓN

El turismo es un mercado importante e interesante, cuyas actividades se han estado fomentado durante los últimos años. El crecimiento del turismo a nivel mundial ha sido progresivo y los conceptos aplicados son distintos ahora, el descanso se ve como una necesidad importante en la recuperación física y mental de las personas y son muchas y variadas las organizaciones en los distintos países que se interesan en ello.

Frente al crecimiento mundial del mercado turístico y su natural segmentación como mercado también globalizado, se distingue al Turismo para Discapacitados como un segmento que representa una oportunidad interesante a la espera de ser aprovechada adecuadamente, cuyos consumidores de estos servicios turísticos son cada vez más sofisticados y experimentados y por lo tanto más exigentes, en contraposición al turismo masivo tradicional, por ello aquellos países cuyos servicios turísticos respondan a esos requerimientos específicos serán más competitivos en el ámbito mundial.

Durante mucho tiempo se ha tenido una idea parcializada de lo que significa una persona con algún impedimento físico llamándolas con nombres muchas veces inapropiadas y que en algunos casos van en detrimento de su propio ser; precisamente este sentido esta cambiando en el país con las organizaciones existentes y el surgimiento de otras que fomentan su desarrollo y que organizan actividades dirigidas a su protección y al cambio de imagen que de ellos se debe tener y a su vez con la aparición de nuevas reglamentaciones de carácter social.

El término de discapacitado (todo ser humano que tiene alguna deficiencia o impedimento físico total o parcial) es conocido a nivel internacional. Con los avances tecnológicos, el incremento de la población mundial mayor a 55 años, la mejora de sus ingresos, las facilidades para viajar (muchos de ellos con programas organizados de sus actividades) y los

servicios que ellos demandan, hacen necesaria la creación de las condiciones de servicio e infraestructura capaces de atender adecuadamente estas necesidades y convertirse además en un buen competidor en el ámbito internacional.

Frente a esto debemos preguntarnos ¿Qué posibilidades existen de desarrollar el Turismo para Discapacitados en el Perú? y el Objetivo Principal de esta investigación es evaluar las condiciones existentes para el Turismo para Discapacitados en el Perú y plantear estrategias cuya aplicación tenga una clara orientación al desarrollo de los servicios demandados por este segmento, mostrando que es una oportunidad de negocios en el sector turístico. Podemos asimismo indicar como objetivos específicos lo siguiente:

1. Determinar los problemas actuales del Sector Turístico con respecto a los servicios para los discapacitados.
2. Identificar las condiciones compatibles con los niveles de competencia internacional necesarias para atender las exigencias de servicio requerido por este segmento.

La justificación de la investigación la basamos en lo siguiente:

- 1.- Por su magnitud, el creciente número de discapacitados a nivel mundial generado por el importante incremento de personas que superan los 55 años, ha creado una también creciente demanda de servicios especiales que deben ser atendidos, pero debido a las limitadas condiciones para su atención y la crisis económica, impiden el normal desarrollo de este segmento turístico.
- 2.- Por su rentabilidad, la investigación se dirige hacia el fomento del Turismo para Discapacitados, estableciendo la problemática del sector en forma general y dentro del contexto económico actual atendiendo lo siguiente:
 - Las nuevas exigencias del turista discapacitado internacional.

- La versatilidad para satisfacer necesidades de un mercado exigente.
- La necesidad de mejorar las condiciones y servicios ofrecidos para este segmento.
- Los valores culturales que limitan el tratamiento hacia los discapacitados.
- Los niveles de gasto de sus usuarios.

De igual forma, se procederá a realizar las recomendaciones al respecto dirigidas al fomento del desarrollo de esta nueva modalidad.

Las limitaciones encontradas se deben principalmente a la poca o ninguna información existente en el medio con respecto al turismo para discapacitados, no encontrándose información acerca de su desarrollo en el país puesto que no existe experiencia en ello; frente a esto la iniciativa de PromPerú con el lanzamiento de una publicación dirigida directamente a este sector crea una herramienta importante y de inevitable consulta, las demás fuentes de información son revisadas a través de publicaciones foráneas, donde si se tienen antecedentes ó se han realizado acciones más intensas para mejorar el servicio a este segmento.

El trabajo de investigación cuenta con cinco capítulos y anexos. El Capítulo I muestra el Marco Teórico Referencial donde se establecen conceptos como el mercado, segmento de mercado, el servicio y algunas definiciones, la promoción, el término de discapacitado, personas con movilidad reducida, el turismo, la infraestructura y otros. En el Capítulo II se hace mención al Método de investigación donde se indica el tipo de investigación aplicado, en el Capítulo III se realiza un Análisis del Turismo para Discapacitados en el Perú, su sistema, recursos, promoción, mercados emisores y otros. Finalmente en el Capítulo IV se establecen conclusiones y el capítulo V se realiza una propuesta orientada al desarrollo del turismo para discapacitados en el Perú.

I MARCO TEORICO REFERENCIAL

1.0 MERCADO:

La definición de mercado ha tenido varios puntos de vista que han cambiado durante el tiempo (tarea que ha correspondido a los mercadólogos como estudiosos del mercado), anteriormente este se refería a compradores y vendedores que realizan transacciones compartiendo un lugar determinado; otros realizan la distinción dividiéndolo por grupos y tipos de mercado (mercado de necesidad, de producto, geográficos, votantes, etc.).

De acuerdo con lo definido por Kotler¹ un mercado está formado por todos los clientes potenciales que comparten una necesidad o deseo específico y que podrían estar dispuestos a participar en un intercambio que satisfaga esa necesidad o deseo.

En nuestro caso, nuestro mercado esta compuesto por todas las personas discapacitadas que manifiestan una necesidad ó un deseo común en esencia y que poseen los recursos económicos necesarios que interesan a otros que están dispuestos a satisfacer esas necesidades o deseos, con lo que se incoaría el intercambio comercial.

1.1 Segmento de Mercado:

De acuerdo ha lo mencionado como mercado, el segmento de mercado es una parte del mercado mismo dividido como grandes grupos susceptibles de ser identificados por distintos factores como sus necesidades y deseos homogéneos, poder económico, edad, geografía, físico y mental (como nuestro caso), etc. atrayendo a numerosos y crecientes competidores.

En la segmentación de mercado las empresas eligen alguno de los cinco patrones de selección del mercado meta (mercado objetivo) al

¹ Philip Kotler (1,996), Dirección de Mercadotecnia, Prentice Hall Hispanoamericana, México, pag. 11

cual se va a servir, ya que no se puede tratar de atender a todo el mercado en general que es muy grande, estos patrones son:

- Concentración en un solo segmento, se selecciona uno solo.
- Especialización selectiva, donde se seleccionan varios segmentos objetivamente atractivos o que concuerdan con los objetivos y recursos de la empresa.
- Especialización del producto, donde la empresa se concentra en fabricar un determinado producto o prestar un servicio a varios segmentos.
- Especialización del mercado, concentración en un grupo específico de clientes.
- Cobertura de todo el mercado, aquí se intenta servir a todos los grupos de clientes con todos los productos que pudieran necesitar.

En este trabajo de investigación, la especialización del mercado es sobre la base de la concentración, es decir, servir a muchas necesidades de un grupo específico de clientes.

1.2 Promoción:

Es la cuarta herramienta de la mezcla de la mercadotecnia² que comprende las actividades que las organizaciones realizan para comunicar las excelencias de sus productos o servicios y persuadir a sus clientes objetivo para su adquisición. Los elementos de la promoción son:

- La Promoción de las Ventas: Conformado por concursos, primas y regalos, ferias y exposiciones, enlaces, manejo de cupones, muestreo, demostraciones, entretenimiento, rebajas, etc.

- La Publicidad: Cualquier forma pagada de representación no personal y promoción de ideas, bienes o servicios por un patrocinador identificado, como los anuncios impresos y transmitidos, empaques, películas, panfletos y manuales, carteles y volantes, directorios, letreros, Internet, etc.
- Las Fuerzas de Ventas: Que son presentaciones de ventas, reuniones de ventas, programas de incentivos, muestras, ferias y exposiciones comerciales, etc.
- Las Relaciones Públicas y Publicidad: Una variedad de programas diseñados para promover y/o proteger la imagen de una organización o sus productos individuales. Están formados por paquetes de prensa, discursos, informes anuales, seminarios, donaciones, patrocinios, publicaciones, relaciones diversas, revistas, eventos, etc.
- La Mercadotecnia Directa: Uso de herramientas de contacto no personal para comunicarse con clientes, prospectos específicos o solicitar respuesta de los mismos mediante catálogos, envíos por correo, telemarketing electrónico, tiendas, compras por T.V. y otros.

Un elemento que debe mencionarse es la innovación, como factor importante dentro de cada servicio o producto, por ello se menciona también su definición:

- **La Innovación:** Explicada como el acto de realizar algo de forma distinta, con nuevas características, ofreciendo mayores beneficios, reduciendo costos, incorporando grandes cantidades de creatividad.

² Philip Kotler (1,996), Dirección de Mercadotecnia, Prentice Hall Hispanoamericana, México, págs. 98-101

Un ejemplo de ello se puede realizar recurriendo a la tecnología de la información con el crecimiento de la World Wide Web, típico comercio de intercambio de servicios, donde las personas no solo curiosean por Internet para adquirir un producto o servicio, sino ofrecen servicios desde cualquier parte del mundo, de distintos tipos, alcances y dimensiones, eficaces y a bajos costos creando una gran conveniencia a los usuarios que diariamente crecen en número.

2.0 EL SERVICIO:

2.1 Generalidades:

Para mucha gente, el servicio es sinónimo de servidumbre y trae a la mente trabajadores volteando hamburguesas y atendiendo mesas, haciendo limpieza en las calles y lugares diversos, atendiendo mostradores, realizando tareas menores, etc.

No se puede describir como trabajos de bajos sueldos y poca destreza los asignados al servicio, precisamente son los de mayor crecimiento, como los servicios de finanzas, seguros, bienes raíces, servicios diversos (salud, educación, servicios profesionales, turismo, etc.), y comercio al por menor.

Desde hace más de treinta años el crecimiento del sector servicios es sostenido y ha superado por completo al sector manufacturero (en los Estados Unidos representa el 70% de la actividad productiva), siendo en la actualidad una fuente de liderazgo económico y crecimiento exitoso, que dependerá de la innovación y habilidad administrativa que proporcione una ética de mejoramiento continuo, tanto de calidad como en productividad³.

³ James A. Fitzsimmons y Mona J. Fitzsimmons, (1,997), Service Management, Editorial Irwin Mc Graw-Hill, USA

2.2 Definición:

Servicio es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra, es un ofrecimiento en principio intangible y que no conlleva a la transferencia de una propiedad, la producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico⁴. En una empresa la oferta de servicios puede ser una parte pequeña o una muy importante de su oferta total.

Más grande no es lo mejor en las industrias de servicios⁵ en que la fábrica debe llevarse al mercado para vender un producto más accesible, visible, innovador y conveniente que satisfaga las necesidades de los clientes, por ejemplo, las organizaciones hoteleras por lo regular no crecen en promedio durante los años, al contrario conservan una variedad de tamaños en sus hoteles que les permiten diseñarlos, situarlos y manejarlos con eficacia para lograr una máxima utilización de su capacidad, la calidad del servicio y el rendimiento financiero que desean. Por otro lado, las empresas de servicios exitosas consideran estrategias que sirven de lección para otras, entre ellas podemos describir lo siguiente:

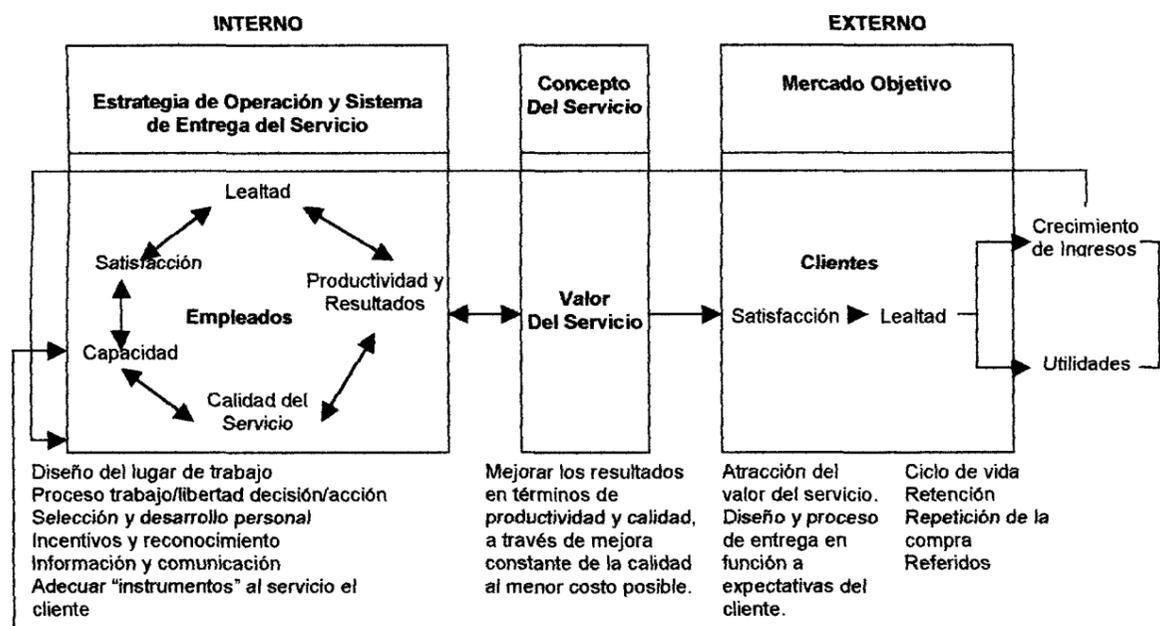
1. Coordinación de las relaciones entre marketing y operaciones.
2. Estrategias construidas alrededor de una visión de servicio y énfasis en el control de la calidad del servicio.
3. Control de calidad basado en conjuntos de valores compartidos, incentivos, relación estrecha con el cliente, etc.
4. Reemplazo de los activos por la información.
5. Explotación de la información para generar más volumen de negocios.

Una muestra de la cadena de rentabilidad del Servicio es presentada en la aplicación desarrollada por Federico Zamora D., en el gráfico No 1, donde resume y muestra de manera breve los elementos internos y externos que interactúan dentro del proceso de servicio.

⁴ Philip Kotler, (1,996), Dirección de Mercadotecnia, Editorial Prentice Hall Latinoamericana, Mexico, pag.464

⁵ James L. Heskett, (1,997), The Service Profit Chain, The Free Press, New York - USA

GRAFICO No 1
La cadena de Rentabilidad del Servicio



Fuente: Aplicación de Federico Zamora D., curso: Interfase Operaciones-Servicios-MADEM, PUCP, 1999

2.3 Calidad del Servicio: Consiste en cumplir con o superar las expectativas de calidad en el servicio de los clientes, estas expectativas se forman por las experiencias pasadas, recomendaciones verbales y publicidad de la empresa. Los elementos determinantes de la calidad en los servicios son cinco:

1. **Confiabilidad:** Que es la capacidad de realizar el servicio prometido en forma confiable y precisa.
2. **Capacidad de respuesta:** Deseo de ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
3. **Aseguramiento:** Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para transmitir confianza.

4. Empatía: La provisión de cuidado y atención personalizada de los clientes.

5. Tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal, y materiales de comunicación.

3.0 EL TURISMO:

En este punto se trata la forma como se ha desarrollado el turismo para discapacitados en el mercado mundial, su terminología y su accesibilidad

3.1 El Turismo para Discapacitados

3.1.1 La Discapacidad

El término de discapacidad es conocido en el Perú y son las organizaciones privadas y los organismos gubernamentales los que realizan esfuerzos significativos en atender a este grupo de personas que por su tamaño e incremento se ha convertido en un segmento de mercado con necesidades propias a la espera de ser satisfechas, de igual forma, la emisión de una ley de carácter social que norma su atención y ámbito de responsabilidad, también es recogida y está siendo aplicada contribuyendo en la generación de mejores condiciones y facilidades en los servicios.

La discapacidad es una realidad y debe ser vista con naturalidad, es impredecible advertir cuando una persona va a formar parte de este grupo durante el transcurso de su vida, pero si es posible determinar que durante la etapa del envejecimiento las posibilidades son muy altas.

3.1.2 El Discapacitado

Según la Ley General de la Persona con discapacidad⁶ se menciona que la persona con discapacidad es aquella que tiene una o

⁶ Ley No 27050, (06-01-1,999), Ley de la Persona con Discapacidad, Diario Oficial "El Peruano", Perú

más deficiencias evidenciadas con la pérdida significativa de alguna o algunas de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, que impliquen la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales, limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad.

Estas deficiencias o limitaciones comprende cuatro tipos de discapacidad:

- Deficiencias de la audición, voz y lenguaje, que representan el 2.8% de la población mundial.
- Deficiencias Visuales, que representa el 0.2% de la población mundial.
- Deficiencias mentales, que representan el 4% de la población mundial.
- Deficiencias músculo esquelético, que representa el 3.0% de la población mundial.
- ❖ **Personas con Movilidad Reducida:** La personas con movilidad reducida son todos aquellos individuos que de alguna manera, temporal o permanente, tienen alguna limitación en su capacidad de desplazarse y de usar objetos.

Esta categoría es amplia y no solo incluye a las personas con discapacidad, sino también a las personas mayores (pueden también ser jubilados o en la etapa de la ancianidad), a mujeres en avanzado estado de gestación, personas obesas entre otras.

3.1.3 Tipos de Turismo:

Se puede apreciar dos tipos de turismo como a continuación se detalla:

- **Turismo Accesible:** Se encarga de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que encuentran al viajar las personas que tienen dificultad de desplazarse o comunicarse. Esta categoría comprende el turismo de personas con movilidad reducida, que se ocupa únicamente de las barreras físicas.
- **Turismo para Todos:** Es aquel que planea, diseña y desarrolla las actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan disfrutarlo todas y cada una de las personas, dentro de su standard de calidad.

3.1.4 Facilidades para el Mercado Turístico:

La mayor conciencia asumida en el ámbito mundial de integrar a las personas con discapacidad con respecto a sus derechos, al que hacer y las actividades se traduce en el significativo aumento de viajeros con discapacidad.

De acuerdo con la información de la London's Heathrow Airport, las solicitudes de traslados de personas en sillas de ruedas en 1,997 se incremento en un 70% respecto a 1,996. Por otro lado la información brindada por Delta y American Airlines señalan que alrededor de un millón de personas viaja en esa líneas aéreas portando su propia silla de ruedas y adicionalmente otros 30 millones requieren traslado en silla de ruedas en los aeropuertos.

Por otro lado la existencia de programas y servicios públicos y privadas de rehabilitación integral dota a la persona con discapacidad a una mayor independencia en el control y desplazamiento de sus medios físicos y psíquicos, así como el adquirir de mayores conocimientos que elevan sus índices de calidad de vida, ejercen nuevas actividades y a su vez se incrementa el interés por el esparcimiento y por ende el turismo

Esto es apreciado en los principales mercados turísticos y las empresas dedicadas a estas actividades realizan ajustes en sus servicios, remodelando e implementando su infraestructura o creando una nueva, según las nuevas exigencias que este segmento demanda y que no solo facilitan sus actividades cotidianas, sino que incrementa sus niveles de independencia, mejorando con ello su seguridad, satisfacción con el servicio y creando lealtad al establecimiento, es casi seguro que un turista discapacitado que está conforme con la atención que le han brindado regresará al mismo lugar.

3.1.5 Principales Mercados Emisores:

Los datos en la región latinoamericana son escasos debida a su poca difusión, pero sé ha establecido que el circuito turístico para los discapacitados comprende geográficamente a las principales zonas y países en importancia como:

- **Europa:** No existen datos adecuados para determinar el porcentaje de personas discapacitadas que se ubican en esta zona, debido a que varia de un país a otro y depende también de cómo este clasificado en cada país el término de discapacitado, se ha establecido de manera oficial que el 11% de la población en términos generales son discapacitados (aunque esto contraste con lo establecido por la agencia española Alpe Turismo para Todos que la establece en 20%) en cifras más exactas se estima que el mercado potencial se ubica en 158 millones de pernoctaciones fuera del país y 193 millones de pernoctaciones dentro del país, esto basándose en cálculos de 8 millones de personas viajando al exterior y 15 millones de personas desplazándose dentro del país de origen.

El cálculo potencial de turistas con discapacidad en Europa se estima en poco más de 32 millones de personas, de acuerdo como se muestra en el cuadro No 1, cifra generalmente empleada

en medios oficiales y organizaciones internacionales que muestran a Francia, Alemania, Gran Bretaña, Italia y España como los principales países.

CUADRO No 1

Tamaño de Mercado Potencial de Turistas con Discapacidad en Europa (1,993)

PAISES	MERCADO POTENCIAL
Alemania	5'525,000
Austria	687,000
Bélgica	896,000
Dinamarca	463,000
España	3'525,000
Finlandia	447,000
Francia	5'044,000
Gran Bretaña	5'153,000
Grecia	903,000
Holanda	1'332,000
Irlanda	320,000
Italia	5'186,000
Luxemburgo	34,000
Noruega	379,000
Portugal	940,000
Suecia	762,000
Suiza	598,000
Total	32'194,000

Fuente: PromPerú, Turismo para personas con discapacidad: Un segmento en desarrollo, Octubre de 1,999, pag. 25

- **Australia:** La discapacidad en Australia fue de 3.2 millones de personas aproximadamente en 1,993, es decir el 18% de la población.

Un estudio que data del año 1,996⁷ sobre los patrones de viaje de las personas con deficiencia motora (excluyendo personas con ceguera, retardo mental y sordera) estimó que el 11% de dicho

⁷ Darcy, Simon. (1,996), Estimating the size of the market of tourism for people with a physical Disability, Sidney, Australia

segmento, viajó fuera de Australia, realizando alrededor de 133,100 viajes fuera del país. En lo que respecta a los viajes internos, el 91% viajó acompañado.

- **Estados Unidos:** De acuerdo con las estadísticas de población tomadas en 1,994, existen alrededor de 54 millones de personas discapacitadas, lo que equivale al 20.6 % de la población total. Determinando de esta forma que uno de cada cinco hogares norteamericanos vive con una persona con discapacidad. Finalmente se estima que las edades están entre los 21 y 64 años, teniendo la mitad empleo.

De lo mencionado del total de los 54 millones, más de 13 millones de personas estarían viajando por lo menos una vez al año dentro de los Estados Unidos y cerca de cinco millones viajarían al extranjero.

De acuerdo con las estadísticas elaboradas por la agencia Al Papone, consultor Senior de American Expres, en 1,996 se presentaron las siguientes características en los viajeros con discapacidad:

- 25% viajó en avión por lo menos una vez.
- 10% se alojó en hoteles o moteles.
- 3% tomó un crucero.
- 5% viaja fuera de los Estados Unidos con frecuencia (heavy travelers)
- 3% gastó más de US\$ 3,000 dólares en un viaje.

Otros indicadores de importancia como la Sociedad Americana de Agentes de Viaje (ASTA) indica que en la actualidad el 86% de sus 27,000 afiliados recibe cada mes por lo menos una solicitud de viaje de una persona con discapacidad: El 65% reporta

mensualmente entre uno y cinco pedidos de viajeros con discapacidad y el 22% más de seis solicitudes.

En 1,996 los ingresos después e impuestos de la comunidad con discapacidad se calcularon en US\$ 176 billones para cubrir sus necesidades básicas, en 1,995 solo en turismo los discapacitados gastaron US\$ 81.7 billones por conceptos de viajes.

Una estimación realizada en los Estados Unidos con respecto a los ingresos de la comunidad con discapacidad señala que ascenderían a más de un trillón de dólares para el año 2,001 de mantenerse la tendencia de 10% de crecimiento anual⁸, en la actualidad los cálculos arrojan ingresos por US\$ 796 billones

- **Japón:** De acuerdo con el ministerio de Salud y Bienestar Social del Japón, se estima que existen 4 millones de personas discapacitadas en la isla, lo que representa el 3.4 % de la población total y muy por debajo del promedio presentado por las Naciones Unidas. Este bajo porcentaje se debe a que las definiciones empleadas para definir la discapacidad son muy restrictivas y excluyen a aquellos que presentan discapacidades como: desordenes mentales, autismo, epilepsia y otras.

3.1.6 Perfil del Turista Discapacitado:

Básicamente el turista con discapacidad tiene las mismas inquietudes y necesidades que los demás turistas, con frecuencias de viaje diferentes debido a requerimientos propios que estos turistas poseen.

De igual forma se pueden mencionar otros patrones de viaje de acuerdo con la consultora internacional Deloitte & Touche y la

⁸ Revista Fortune, 02 de Marzo de 1,998, Estados Unidos

Sociedad para el Desarrollo del turismo para Discapacitados (SATH), las cuales son:

1. Por lo general viajan en grupo o grupos.
2. La tendencia de viaje es a Europa como destino importante.
3. Durante los últimos años este segmento busca destinos nuevos, países más exóticos y que ofrezcan comodidades y seguridad, como el caso de Kenya, Sudáfrica, Nueva Zelanda y países latinoamericanos como Brasil, Costa Rica y Perú.
4. Casi siempre los turistas discapacitados viajan acompañados de amigos y/o familiares, ya que en su mayoría requieren de alguna asistencia. Implicando entonces que se influya en los patrones de viaje, por lo general en una familia donde alguno de sus miembros tiene discapacidad opta por viajar a lugares donde encontrará mayor accesibilidad a su condición.
5. De igual forma como se ha mencionado viajan en temporadas bajas, debido a que con ello se evita las congestiones en los servicios y se obtienen tarifas económicas.
6. Aunque no se tienen cifras, es conocida la fuerte utilización de las agencias de viajes.
7. De igual forma utilizan una mayor cantidad de servicios locales y requieren de mayor atención, por lo que su gasto es mayor al promedio.

3.2 El Turismo para Discapacitados a Nivel Mundial:

La moderna comprensión del esquema liberal que están adoptando todas las naciones, se esboza teniendo en consideración el dinámico desenvolvimiento de la economía, la modernización, el avance tecnológico y su articulación con el sistema internacional, todos dirigidos hacia un trabajo muy organizado.

De igual forma los cambios fundamentales en la visión y modelo del desarrollo de los países se asumen en la búsqueda de lograr el bienestar de sus pobladores.

El turismo en las últimas dos décadas ha cobrado un gran significado dentro del mercado internacional no solo por su efecto sobre la economía nacional, en materia de captación de divisas, sino por su contribución a la redistribución del ingreso, la generación de empleo y por ser vehículo de la integración e identidad cultural.

3.2.1 Dimensión del Mercado:

De acuerdo con la organización de las Naciones Unidas el estimado de personas con discapacidad es el 10% de la población mundial, que estaría representada por cerca de 600 millones de personas, aunque según otras organizaciones se afirman que sean 850 millones (14% de la población mundial).

Actualmente es difícil poder determinar el mercado exacto de las personas con discapacidad debido a que este termino cambia de país en país; de igual forma su poder adquisitivo esta en función de su propia realidad local, lo que determina la capacidad de gasto que deben tener.

De acuerdo con el estudio realizado por la organización canadiense Kéroul⁹ donde se analiza el tamaño de mercado y características de los principales mercados de turistas con discapacidad Estados Unidos, Canadá y Europa Occidental, se estima que en estos países existen poco más de 94 millones de personas con discapacidad y que de este total aproximadamente 61 millones tiene la capacidad de viajar tanto en términos económicos como de desplazamiento, esta distribución se presenta en el cuadro No 2

⁹ Kéroul, (1,995) Tourism for People with Restricted Physical Ability – A Little Known but Rapidly Developing Market, Kéroul, Canada

CUADRO No 2**Mercado Total y Potencial de Turistas con Discapacidad**

MERCADO DE ORIGEN	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	MERCADO POTENCIAL
Estados Unidos	40'000,000	25'800,000
Canadá	4'200,000	2'700,000
Europa Occidental	50'000,000	32'200,000
Total	94'200,000	60'700,000

Fuente: PromPerú, Turismo para personas con discapacidad: Un segmento en desarrollo, Octubre de 1,999, pag. 23

En el cuadro No 3, muestra información del tipo de discapacidad presentada por los turistas potenciales, cuyos datos presentados en el total corresponden a los promedios de los porcentajes que se muestran en las columnas de la derecha, estos turistas proceden de los Estados Unidos, Canadá y Europa Occidental.

CUADRO No 3**Mercado de Turistas por Tipo de Discapacidad**

Tipo de Discapacidad	DEFINICION	TOTAL	Estados Unidos	Canadá	Europa Occidental
Movilidad	Limitado en capacidad de caminar o de permanecer parado un largo periodo de tiempo	59 %	59 %	59 %	59 %
Agilidad	Limitado en capacidad de efectuar actividades como vestirse, cortar sus alimentos, limitado uso de los dedos.	54 %	54 %	56 %	54 %
Audición	Limitada capacidad de oír lo que conversan dos personas, aún usando audífonos.	30 %	31 %	30 %	30 %
Visión	Limitada capacidad de leer tipografía normal o ver alguien más allá de 4 metros de distancia, aún usando lentes.	15 %	14 %	15 %	15 %
Habla	Limitada capacidad de hablar y ser entendido verbalmente.	7 %	7 %	7 %	7 %
Otros	Con problemas de aprendizaje, emocionales o mentales.	30 %	30 %	30 %	30 %

Fuente: PromPerú, Turismo para personas con discapacidad: Un segmento en desarrollo, Octubre de 1,999, pag. 23

Si bien es cierto, se ha individualizado el tipo de discapacidad, algunas de ellos presentan más de un tipo, por ello se debe mencionar que no se trata de un mercado homogéneo debido a que cada grupo tiene necesidades diferentes.

3.2.2 Países Competidores

Para tener una idea de los competidores mundiales, debemos ver algunos indicadores del turismo en general.

Según la Organización Mundial del Turismo en 1,997 se produjeron 613 millones de llegadas internacionales, cuya variación anual con respecto al año 1,996 es de 3%; por otro lado, el número de llegadas internacionales han crecido sostenidamente desde el año 1,990 tal como se indica en cuadro No 4

CUADRO No 4

Llegadas Internacionales 1,990 – 1,997

ANO	LLEGADAS INTERNACIONALES (Millones)	% VARIACION ANUAL
1990	458	---
1991	463	1.2
1992	502	8.4
1993	518	3.1
1994	550	6.1
1995	564	2.6
1996	595	5.5
1997	613	3

Fuente: José Luis Hauyón Dall' Orto, Perú: Proyecto Nacional de Turismo, Octubre de 1,998, pag. 57

En el cuadro No 5, se hace una relación con el valor de las exportaciones mundiales en 1,998.

En este cuadro se muestra como el turismo tiene el primer lugar con el 8.2%, destacando de entre las exportaciones de petróleo que

tiene el 6.2 %, la industria Automotriz con el 5.5 % y la electrónica con el 4.5 %, actividades comerciales de gran tradición en el comercio mundial.

CUADRO No 5

Participación del Turismo en el Comercio Mundial

ACTIVIDAD	% PARTICIPACION
Turismo	8.2
Petróleo	6.2
Industria Automotriz	5.5
Electrónica	4.5
Minería	3.5
Confecciones	3.5
Textiles	3
Hierro/Acero	3
Materias Primas	3

Fuente: José Luis Hauyón Dall' Orto, Perú: Proyecto Nacional de Turismo,
Octubre de 1,998, pag. 56

El cuadro No 6 muestra de acuerdo a las preferencias geográficas que el 59% de la actividad turística se concentra en Europa, seguida de América con el 19.4%, Asia Oriental y el Pacífico con el 14.7%, África 3,8% y el resto del mundo con el 3.1%.

CUADRO No 6

Concentración de las Llegadas Internacionales 1,997

LUGAR	% PARTICIPACION
Europa	59.0
América	19.4
Asia Oriental y El Pacífico	14.7
África	3.8
Resto del Mundo	3.1

Fuente: José Luis Hauyón Dall' Orto, Perú: Proyecto Nacional de Turismo,
Octubre de 1,998, pag. 58

Los cuadros No 7 y 8, indican los principales 10 países de destino, apreciándose a Francia con el 10.9%, Estados Unidos con 8%, España 7%, Italia 5.5%, Reino Unido 4.2%, China 3.8%, etc. y los 10 principales países con mayores ingresos por turismo, liderado por los Estados Unidos con el 16.91%, Italia 6.76%, Francia 6.30%, España 6.13%, Reino Unido 4.64%, etc.

Si comparamos estos datos con el turismo para discapacitados en el mundo, no se tendrán muchas diferencias debido a que en las regiones mas desarrolladas del mundo los discapacitados gozan de mejores beneficios, condiciones y mayor poder económico.

En este sentido los países de mayor competencia en el ámbito mundial en el segmento de discapacitados son los provenientes de Europa Occidental como Alemania, Francia, Italia, España, Gran Bretaña, Grecia, Portugal y Holanda; los Estados Unidos y Canadá, y en menor medida Australia y Japón.

CUADRO No 7

Principales 10 Países de Destino 1,997

PAÍS	MILES DE LLEGADAS	% DE LAS LLEGADAS MUNDIALES
1 Francia	68,800	10.9
2 Estados Unidos	49,038	8.0
3 España	43,403	7.0
4 Italia	34,087	5.5
5 Reino Unido	25,960	4.2
6 China	23,770	3.8
7 Polonia	19,514	3.1
8 México	18,667	3.0
9 Canadá	17,610	2.8
10 Rep. Checa	17,400	2.8
TOTAL 1-10	313,490	51.1
TOTAL MUNDIAL	613,000	

Fuente: José Luis Hauyón Dall' Orto, Perú: Proyecto Nacional del Turismo, Octubre de 1,998, pag. 59

CUADRO No 8**Principales 10 Países con mayor Ingreso Turístico 1,997**

PAÍS	MILLONES USA	% DE LOS INGRESOS MUNDIALES
1 Estados Unidos	75,056	16.91
2 Italia	30,000	6.76
3 Francia	27,947	6.30
4 España	27,190	6.13
5 Reino Unido	20,569	4.64
6 Alemania	18,410	4.02
7 Austria	12,393	2.79
8 China	12,074	2.72
9 Australia	9,324	2.10
10 Hong Kong (China)	9,242	2.08
TOTAL 1-10	242,205	54.45
TOTAL MUNDIAL	444,000	

Fuente: José Luis Hauyón Dall' Orto, Perú: Proyecto Nacional de Turismo, Octubre de 1,998, pag. 60

3.2.3 Tendencias:

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), se hacen las siguientes estimaciones:

- En el año 2,010 el flujo mundial de turismo será de 1,047 millones de llegadas y en el 2,020 de 1,600 millones de llegadas, triplicando el flujo de 1,997. Se espera que el segmento para discapacitados reporte 104 millones de llegadas para el año 2,010 y 159 millones para el año 2,020 respectivamente.
- En el 2,020 los ingresos generados por turismo serán el orden de los 2 billones de dólares norteamericanos.
- Entre los países de mayor afluencia como receptores, destacaría China que junto a Hong Kong se constituirá en la primera potencia receptora de turismo como se indica en el cuadro No 9.

CUADRO No 9**Países Receptores de Turismo al 2,020**

RANGO	PAIS	LLEGADAS (Millones)	CUOTA DEL MERCADO (%)
1	China	137.1	8.6
2	Estados Unidos	102.4	6.4
3	Francia	93.3	5.8
4	España	71.0	4.4
5	Hong Kong	59.3	3.7
6	Italia	52.9	3.3
7	Reino Unido	52.8	3.3
8	México	48.9	3.1
9	Fed. Rusa	47.1	2.9
10	República Checa	44.0	2.7
TOTAL		708.9	44.2

Fuente: José Luis Hauyón Dall' Orto, Perú: Proyecto Nacional de Turismo, Octubre de 1,998, pag. 63

- De entre los principales países emisores destacarán: Alemania, Japón y Estados Unidos, seguidos muy de cerca por China y Gran Bretaña, como es mostrado en el cuadro No 10.

CUADRO No 10**Países Emisores de Turismo al 2,020**

RANGO	PAIS	SALIDAS (Millones)	CUOTA DEL MERCADO (%)
1	Alemania	163.5	10.2
2	Japón	141.5	8.8
3	Estados Unidos	123.3	7.7
4	China	100.0	6.2
5	Reino Unido	96.1	6.0
6	Francia	37.6	2.3
7	Países Bajos	35.4	2.2
8	Canadá	31.3	2.0
9	Fe. Rusa	29.7	1.9
10	Italia	29.7	1.9
TOTAL		788.9	49.2

Fuente: José Luis Hauyón Dall' Orto, Perú: Proyecto Nacional de Turismo, Octubre de 1,998, pag. 64

- Existen países que aspiran a incorporarse a la escala de países que más destacan, como el caso de Australia, con enormes inversiones en promoción del turismo.
- Las corrientes turísticas continuarán dirigiéndose a Europa en un 45%, América en un 18%, Asia Oriental y el Pacífico con 27%, Africa 5% y el resto del mundo 5%; pero para los discapacitados sus tendencias de viaje se incrementarán de manera importante en América del Sur, Asia y Africa, siempre buscando destinos mas exóticos y cuyas facilidades de acceso se lo permitan.
- La motivación predominante de los flujos serán destinos que ofrezcan atractivos de naturaleza y de corte cultural, Cada vez habrá una mayor exigencia por la óptima calidad en la prestación de los servicios turísticos.
- El empleo de las herramientas y técnicas de marketing turístico será de uso intensivo y con mayor preponderancia, es el caso del uso de Internet como una excelente herramienta de promoción, en el Anexo III, se muestra la pagina Web de la Fundación Argentina para personas especiales y en el anexo IIIA la forma de promocionar algunas actividades turísticas en Argentina.
- La formación y capacitación de los recursos humanos para las actividades turísticas serán consideradas una natural obligación, en especial para los discapacitados.
- La aceleración de los viajes múltiples, cortos y de parte de viajeros de países industrializados que hará aumentar el ritmo de salidas y llegadas, incrementando el gasto diario medio en viajes cortos que en los viajes más largos, de igual forma se presentará la misma tendencia para los discapacitados debido a su progresiva incorporación en el mercado laboral, ocupando

puestos de trabajo de mayor nivel, mejor remunerados y de mayor responsabilidad.

- La expansión por los viajes al extranjero, en especial de viajeros discapacitados provenientes de los países en desarrollo.

II METODO DE INVESTIGACIÓN

2.0 Diseño de la Investigación:

El trabajo de investigación es de carácter descriptivo, por que permite conocer esta modalidad de turismo buscando su aplicación en nuestro sector turístico; es un diseño no experimental por que no manipula variables y transversal, dado que sé da en momento de tiempo.

2.1 Medios de Recolección de Datos:

Para el desarrollo de la investigación se ha utilizado las herramientas y documentación que se tuvo alcance considerando el análisis de Datos Secundarios del sector turístico encontrados en:

- Trabajos Monográficos:

Trabajos desarrollados por profesionales independientes que evalúan al sector turístico desde diferentes perspectivas, realizando su propio diagnostico situacional del sector y haciendo propuestas para su desarrollo.

- Obras que desarrollen el tema de forma especializada:

Como es el caso de las publicaciones especializadas por parte de PromPerú, quienes vienen desarrollando diferentes estudios sobre el sector turístico en general, y a su vez apoyan en la identificación de nuevos segmentos muy especializados que se pueden ser aplicados.

De igual forma es el caso del estudio realizado por la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), a pedido del Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales e Internacionales (MITINCI), donde se realiza toda una evaluación, diagnostico y propuesta de un Plan Maestro de desarrollo Turístico Nacional en lo concerniente a su Fase 1.

- Revistas y otras publicaciones especializadas en el tema:

Aquí se ha recurrido a diferentes publicaciones y artículos especializados como la publicación de Al-Tur '97 del Eurocentro de Cooperación Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima, con la coparticipación de la Unión Europea y PromPerú, donde se realiza un diagnóstico del sector turístico.

- A través de Internet:

Por medio de la Web, se logra ingresar a diferentes organismos internacionales, asociaciones y otras fuentes de información que han desarrollado sus respectivos sectores turísticos bajo diferentes perspectivas que sirven como punto de comparación con nuestra propia realidad, tal es el caso de Alpe: Turismo para Todos (España), SATH (Estados Unidos) entre otras.

III ANALISIS DEL TURISMO PARA DISCAPACITADOS EN EL PERÚ

En términos globales el Perú tiene actualmente el 4% del turismo internacional en América Latina y el 0.13% en el ámbito mundial, manteniendo estas cifras y solo por efectos del crecimiento del turismo mundial se llegaría a recibir unos 1.4 millones de turistas hacia el año 2,010.

Establecer el número aproximado de turistas discapacitados que ingresan al país es difícil por cuanto no existen registros, pero si empleamos los datos del cuadro No 02 donde se indica que el mercado potencial de discapacitados provenientes de Estados Unidos, Canadá y Europa Occidental con poder de viajar son 60'700,000 personas y se hace un estimado empleando el porcentaje de ingreso al país de los turistas para el ámbito mundial, nos muestra una posibilidad de ingreso al país de 54,630 turistas discapacitados, este dato sirve como punto visual inicial para determinar el tamaño de este segmento que el Perú podría tener.

Como ya se ha mencionado anteriormente las preferencias de los turistas discapacitados con el turista tradicional son muy similares, la variación estriba del servicio y facilidades que se le otorgue.

En este sentido el Perú ofrece una amplia gama de posibilidades a los turistas discapacitados, si bien es cierto en la década de los ochenta el desarrollo del turismo fue casi nulo (debido principalmente al clima e inestabilidad económica y violencia terrorista que vivió el país), a partir de 1,990 se dictan una serie de medidas orientadas a estabilizar el país y reformar el patrón del crecimiento de la economía.

Por otro lado, la muy reciente promulgación de una ley para la persona con discapacidad y el más aún reciente inicio de operaciones del Consejo Nacional e Integración de la persona con Discapacidad - CONADIS (Marzo del 2,000) no solo crea un cambio en la percepción que se tiene del discapacitado, sino que formaliza y regula sus actividades, fija facilidades de acceso con respecto a la nueva infraestructura que se construya a nivel

nacional y se modifique progresivamente la actual, el uso adecuado de los símbolos y señales, contemplar las nuevas necesidades de los discapacitados y en líneas generales que debiera aprovecharse para darle el impulso necesario para el desarrollo de esta actividad

3.0 Perspectivas Generales:

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) se calculó sobre la base del Censo Nacional de 1,993 que el 1.3% de la población mostraba algún tipo de discapacidad, en otras palabras más de 288 mil peruanos como se muestra en el cuadro No 11. Este cálculo ha subestimado el número real de personas con discapacidad, ya sea por los problemas de definición del término "Discapacitado", o la resistencia entre la población a declarar como persona con discapacidad a un miembro de la familia.

CUADRO No 11

PERU: Población Total de Personas Por Tipo de Discapacidad

	NUMERO DE PERSONAS	%
Población Total del Perú	22'639,443	100
Población con Discapacidad Total	288,526	1.3
Por Tipo de Impedimento:		
Ceguera Total	60,175	0.3
Sordera Total	41,452	0.2
Ceguera y Sordera Total	4,325	0.0
Mudez	19,287	0.1
Sordera Total y Mudez	4,434	0.0
Retardo Mental	35,737	0.1
Alteraciones Mentales	28,255	0.1
Polio	16,171	0.1
Pérdida o invalidez extremidades superiores	24,646	0.1
Pérdida o invalidez extremidades inferiores	38,312	0.2
Pérdida o invalidez extremidades Superiores e Inferiores	1,722	0.0
Otra Incapacidad	5,767	0.0
Ceguera Total y otra incapacidad	5	0.0
Sordera total y otra incapacidad	9	0.0
Otras combinaciones	8,152	0.0

Fuente: PromPerú, Turismo para personas con discapacidad: Un segmento en desarrollo, Octubre de 1,999, pag. 93

Esto último es notado, debido a que el Consejo Nacional e Integración de la persona con Discapacidad (CONADIS), cuyo presidente el Sr. Francisco Vázquez¹⁰, estiman que el número real de discapacitados en el Perú está en alrededor de dos y medio millones de personas. Este dato es muy cercano a las cifras del Instituto Nacional de Rehabilitación¹¹ (que son más radicales), donde se menciona que la tasa de prevalencia de deficiencias en el Perú es de 45.40% (casi la mitad de la población es portadora de alguna deficiencia), la tasa de prevalencia de discapacidad es de 31.28% y en relación con la **minusvalía** la tasa es de 13.08%, es decir, dos millones novecientos mil personas.

Por otro lado, la Empresa Social de Salud - ESSALUD¹² maneja cifras estimadas para el año 1,999, la cuál está en 1'125,950 personas económicamente activas con discapacidad a nivel nacional.

Este mercado de discapacitados peruanos guarda distancia con los segmentos de discapacitados ya formados de otros países más desarrollados, debido a su organización, tamaño y principalmente condiciones económicas, el 52.2 % de los discapacitados del Perú solventan sus gastos gracias a la ayuda familiar, solo el 33.24%¹³ logran su propio sustento y la mayoría viven en casa propia, de material noble y sin terminar; el alivio para ellos viene por los cambios que son realizados en la Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística¹⁴ otorgándose mayores facilidades para las personas discapacitadas y de la tercera edad.

¹⁰ PromPerú, (1,999), Turismo para personas con discapacidad: Un Segmento en Desarrollo, Lima-Perú, pag. 27

¹¹ Instituto Nacional de Rehabilitación, (1,993), Prevalencia de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías en el Perú, Callao-Perú, pag.29

¹² Empresa Social de Salud – ESSALUD (2,000), Carta No 005 TS–DPS–SGBPS–GPSOC–GCP– ESSALUD-2000, Lima Perú

¹³ Instituto Nacional de Rehabilitación, (1,993), Prevalencia de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías en el Perú, Callao-Perú, pag.30

¹⁴ Ley No 26961, (03 de Junio de 1,998), Facilidades para viajar para personas Discapacitadas y Jubilados, Diario Oficial El Peruano, Lima -Perú

3.1 Ingresos y Perfil del Turista Discapacitado que visita el Perú:

Como ya se ha indicado los ingresos generales por turismo alcanzan el 3.8% del PBI, en lo que respecta al turismo para discapacitados se desconocen sus niveles de ingresos, pero se ha determinado que poseen un gasto promedio en su estadía de entre US\$ 150 y US\$ 380 diarios, que es mucho mayor al turista común que gasta US\$ 110 diarios¹⁵, esto es debido a la elección de hoteles de cinco estrellas, guías especializados, permisos especiales y mayor atención especializada, aparte de la duplicidad de gastos generada por sus familiares o amigos que generalmente los acompañan.

Por otro lado, con lo que respecta al perfil del turista discapacitado que visita el Perú de acuerdo con PromPerú¹⁶ se han establecido las siguientes características:

1. El turista con discapacidad que visita el Perú sigue el standard de viaje ya establecido, es decir de abril a noviembre, con el pico alto tradicional de Julio-Agosto, aunque algunos operadores mencionen que no existe una frecuencia de viaje definida.
2. Tienen una estadía promedio entre 10 a 15 días y en su mayoría son mayores a 50 años, poseen un alto nivel cultural, no se ha establecido un patrón definido con respecto a su profesión o especialidad.
3. La naturaleza de su discapacidad es muy variada, aunque la más frecuente es la discapacidad motora.
4. Emplean fuentes de información sobre el Perú provenientes de agencias de viajes especializadas en su país de origen y de asociaciones para viajeros con discapacidad como SATH, Acces-Avail, y Mobilite International.

¹⁵ PromPerú, (1,999), Perfil del Turista Extranjero 1,999. Lima Perú

¹⁶ PromPerú, (1,999), Turismo para personas con discapacidad: Un Segmento en Desarrollo. Lima-Perú

5. Sus actividades son convencionales participando en city tours y visitas a lugares de tipo histórico/cultural en destinos tradicionales como Arequipa, Cuzco, Ica/Paracas y Lima.
6. Hacen un mayor uso de las agencias de viaje (no se tiene registro de ello) que el turista promedio.

Si realizamos una comparación de lo mencionado con el Perfil del Turista extranjero en general que visita el Perú¹⁷ encontramos diferencias y algunas similitudes como a continuación se muestra:

Diferencias:

- Los turistas viajan solos en más del 50% y un 45% en grupos de dos ó más personas, los discapacitados viajan siempre acompañados.
- Los servicios empleados corresponden generalmente a hoteles de tres estrellas, hostales y hoteles de cuatro estrellas; los discapacitados emplean generalmente servicios de hoteles de cuatro y cinco estrellas por las facilidades y accesibilidad.
- El turista promedio gasta cerca de US\$ 2,000 mil dólares en todo su viaje, el turista discapacitado gasta más de US\$ 3,000 mil dólares.
- Solo el 11% de los turistas emplean información especializada para tomar la decisión de viaje al Perú, la gran mayoría ya lo tiene proyectado o emplea la recomendación de amigos o familiares; los turistas discapacitados siempre emplean las fuentes de información especializada y en especial de los lugares con facilidades de acceso a los servicios.

Similitudes:

- Prefieren la visita el tipo histórico-cultural, siendo las ciudades más visitadas: Lima, Cuzco, Ica/Paracas y Arequipa.

¹⁷ PromPerú, (1,999), Perfil del Turista Extranjero 1,999, Lima-Perú

- La estadía promedio del turista es de 13 días como máximo, del turista discapacitado se sitúa entre los 10 y 15 días.
- La gran mayoría posee un alto nivel cultural.
- Aunque no se encuentran satisfechos por los servicios obtenidos durante su visita, la gran mayoría (más del 85%) se siente satisfecho y por encima de sus expectativas con su visita, que puede deberse a la belleza propia del país y el trato cordial recibido, y regresaría al Perú y/o recomendaría su visita.
- En cuanto a la exigencia se puede notar que una gran parte de los turistas son exigentes (48%), con respecto a los discapacitados la exigencia es mayor.
- **Mercados emisores al Perú:** Los principales mercados con mayor número de turistas con discapacidad que viajan fuera de su país de origen y que para el Perú son prioritarios son los Estados Unidos, Canadá, Europa Occidental (especialmente España, Inglaterra, Italia y Escandinavia), Australia y Nueva Zelanda.
Sobre el nivel total de turistas, Norteamérica (27%) y Europa (27%) representaron después de Sudamérica (28%), el segundo y tercer mercado emisor de turistas hacia el Perú en 1,998.

3.2 Perfil del Turista Discapacitado Peruano:

No se cuenta con datos completos sobre el turismo que realizan los Discapacitados peruanos, pero si es posible establecer características comunes en cuanto a sus preferencias y nivel de gastos realizados con la información manejada por ESSALUD¹⁸, quienes poseen experiencia en la formación de circuitos turísticos para este segmento y como a continuación se detalla:

¹⁸ ESSALUD, (2,000) Carta No 005-TS-DPS-SGBPSOC-GCP-ESSALUD-2000, Lima-Perú

1. Como ya se ha mencionado anteriormente (pag. 32) para ESSALUD el número de discapacitados en diciembre de 1,999 se estimaba en 1'125,950 personas.
2. La naturaleza de la discapacidad es variada al igual que el turista extranjero, siendo la principal la discapacidad motora.
3. Sus niveles de gastos en promedio son bastante bajos, debido a que generalmente acuden a circuitos formados por organizaciones de carácter social o de rehabilitación como ESSALUD, el Instituto Nacional de Rehabilitación, Ongs. Especializadas, etc., y en donde ya se establecen lugares de atención y están cubiertas sus principales necesidades.
4. Al igual que el turista discapacitado extranjero, requiere de ciertas condiciones especiales de atención especializada.
5. Las personas discapacitadas que no tienen alcance a los programas sociales, por lo general viajan a lugares donde pueden ubicarse con amigos o familiares que puedan atenderlos y reducir al máximo sus gastos (limitándose al costeo de los pasajes).

3.3 Facilidades y Accesibilidad para el Turista Discapacitado:

La gran diversidad del país crea una situación muy heterogénea debido a su geopolítica interna bastante atomizada. En el nivel externo y sus lazos con los vecinos la cooperación para el desarrollo es muy baja e intermitente por un lado, y por otro la solución a los conflictos fronterizos ha creado un marco de seguridad y paz para el turista y en especial al discapacitado.

De acuerdo con ello podemos citar las siguientes condiciones existentes:

Mercado Turístico:

De acuerdo con los indicadores económicos relacionados con el turismo contenido en el anexo 1, se muestra que el turismo representa el

3.8% del Producto Bruto Interno (PIB) del país, de los cuales el número de discapacitados económicamente activos a nivel nacional se estima en 1'125,950, indicando a su vez lo siguiente:

1. El número de turistas no satisface el potencial nacional, al llegar al país menos de un millón en la actualidad, incluyendo viajeros de negocios y aquellos que vienen a visitar amigos y parientes, siendo este número el tercero más bajo solamente seguido por Paraguay y Bolivia.
2. En cuanto a los sitios turísticos, la mayor parte de visitantes nacionales e internacionales discapacitados por lo general visitan destinos tradicionales como Lima/Nazca, Ica/Paracas, Arequipa, Cuzco/Macchu Picchu, y en menor proporción Piura, Tacna, Huancayo y Cajamarca (turistas discapacitados nacionales), con lo que se limitaría una mayor diversificación de productos turísticos, que de acuerdo con el clima, la altitud, geografía y cultura, el país cuenta con una mayor variedad.
3. Retraso en la recuperación del número de turistas del mercado europeo; este mercado es el más grande del mundo y tiene la tendencia a preferir culturas exóticas, por lo que totalizaron el 40% del total de turistas internacionales al país.
4. Es aún reducida la cooperación turística entre países vecinos, se ha visto como el 40% de los visitantes de Alemania y España y más del 30% de Estados Unidos, han visitado el Perú como parte de un recorrido en circuito de los países como Bolivia y Ecuador.
5. Se encarecen los costos de viaje comparados con la calidad del servicio, se considera al Perú como un país caro con relación a la calidad de las facilidades y servicios que reciben los turistas.
6. La inversión que se realiza en beneficio de las personas con discapacidad es mínima, con esfuerzos aislados como el realizado por ESSALUD para la atención de sus usuarios (con establecimientos que brindan facilidades de accesibilidad para los discapacitados), PromPerú, CONADIS, entre otros.

Alojamiento:

1. Se cuentan con tasas de ocupación reducidas en los establecimientos de alojamientos, solo en Lima la proporción de alojamiento de lujo (4 y 5 estrellas) es cercana al 50%; el país en su conjunto es del 32.3%.
2. Los hoteles de 4 y 5 estrellas otorgan mejores servicios y facilidades de accesibilidad, por ello, la tendencia de los discapacitados es la de alojarse en estos hoteles sin considerar el costo.
3. No se tiene conocimiento de instalaciones comerciales creadas para el uso de discapacitados en el país, como si existen en México, Argentina y Chile (área sudamericana).
4. Solo es conocida la experiencia desarrollada por ESSALUD, que cuenta con inversión en establecimientos propios y en beneficio de sus usuarios, como los Centros de Rehabilitación de La Victoria y Callao (Lima) y el de Piura (Piura) y los Albergues Turísticos de La Angostura (Ica), La Unión (Piura), Pachia (Tacna) y El Porvenir (Huancayo).

Restaurantes:

1. El tratamiento otorgado a los turistas discapacitados es el mismo que para cualquier turista en general, no se ha desarrollado una forma de atención o tratamiento especial que muestre una mayor sutileza al discapacitado.
2. En cuanto a las facilidades y accesibilidad en estos lugares públicos, en la mayoría de casos no se cuenta lugares especiales para los discapacitados como corredores anchos, acceso a la escritura Braille en las cartas de consumo (menú) o señalización que informe y oriente al turista; solo algunos hoteles de alto nivel satisfacen aceptablemente esta necesidad, pero en los hoteles de menos de cuatro estrellas, las limitaciones son más visibles.

Infraestructura:

1. Se aprecian cambios en la red vial de todo el país, los que son impulsados por el gobierno con la finalidad de favorecer precisamente el turismo interno/externo.
2. En las principales ciudades como Lima se han instalado rampas de acceso, señalización en lugares públicos, etc., y aunque se hace insuficiente, puesto que no es uniforme ni tiene alcance a todos los distritos (solo los más importantes), demuestra un avance e interés en realizar cambios beneficiosos.
3. Limitada capacidad de la red de ferrocarriles, las rutas de ferrocarril son muy importantes para el turismo de discapacitados, las principales están entre Cuzco y Puno (velocidad 30Km. /hora, tiempo de viaje 11 horas), Cuzco y Aguas Calientes (tiempo de viaje 3.3 horas)¹⁹; las demoras excesivas reducen el flujo de turistas y causa malestar entre los turistas y en especial los discapacitados.
4. Aún no se establece un orden en cuanto al tránsito en Lima, las demoras y embotellamientos vehiculares son un problema común en la Lima, los esfuerzos realizados para ordenar esto son insuficientes.
5. En cuanto a las Telecomunicaciones se puede mencionar lo siguiente:
 1. Las redes de comunicación se han mejorado durante los últimos cinco años, es más fácil acceder a servicios de Fax y telefonía de larga distancia nacional e internacional, creando una gran accesibilidad para el discapacitado.
 2. El uso de Internet, Correo Electrónico y los servicios de cabinas públicas son un avance debido a que los discapacitados y turistas extranjeros en general son los usuarios importantes de ellos

¹⁹ Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), (1,999) Plan Maestro de Desarrollo Turístico Nacional en la República del Perú, Vol. 2 Cap. 2 pag. 8

3. Existe aún una alta concentración de los servicios en Lima y ciudades más importantes del país en menos grado, al interior de cada ciudad estos servicios son limitados.
4. Cada vez aumenta la cantidad de hoteles de 3, 4 y 5 estrellas que proveen de todas las facilidades de servicios de comunicación.

Servicios:

Es uno de los elementos más importantes, puesto que los turistas discapacitados demandan en mayor grado por la Calidad del Servicio, a partir del cuál tenemos:

1. **Confiabilidad:** Por lo general, dentro de las limitaciones existentes, los turistas discapacitados han visto cumplidas sus necesidades en la mayoría de casos, aunque aún se ofrezca un trato y atención general, y se tengan problemas de infraestructura y lenguaje existentes, el servicio brindado a los discapacitados es superior al que se brinda al turista común y se cumple en la mayoría de casos con lo ofrecido.
2. **Capacidad de respuesta:** En lo referente al servicio rápido, se presentan limitaciones que son subsanadas o disimuladas muy bien con la atención y deseo de ayudar a los turistas (especialmente extranjeros), lo que es ya una costumbre cultural en el país, por ello siempre somos vistos como una población muy acogedora.
3. **Aseguramiento:** Generalmente no se aplican controles que sirvan como indicadores de un servicio bien realizado, en ese sentido solo queda la sensación de haber realizado una labor aceptable en la mayoría de casos y se recurre mucho a la cortesía como elemento característico y que aún no se pierde en nuestra cultura, así como la capacidad para transmitir confianza, las cuales se convierten en herramientas importantes en este aspecto.
4. **Empatía:** Aquí se presentan mayores limitaciones, puesto que el cuidado y atención personalizada no cuentan aún con los ingredientes necesarios para una adecuada atención del discapacitado, como sería

el de un lenguaje común de tratamiento, en este sentido los términos y forma de expresarse con respecto a los discapacitados es aplicado de igual forma como si fuera un turista común.

5. **Tangibilidad:** Aunque hay algunos hoteles (solo en Lima y de cinco estrellas) se encuentran reacondicionando sus instalaciones y los que están en construcción contemplan la accesibilidad del discapacitado, aún en la mayoría de casos la apariencia de las instalaciones físicas muestra restricciones por no estar adecuadas al tipo de turista, asimismo, el uso de símbolos y señales son limitadas en los lugares principales, hoteles, aeropuertos principales de ciudades importantes del país y principales edificios gubernamentales y algunos privados, aún no se toma conciencia de una adecuada señalización.

Promoción:

En lo referente a la promoción del Turismo para Discapacitados se están realizando esfuerzos principalmente aislados por las distintas agrupaciones, si evaluamos los elementos de la promoción encontramos lo siguiente:

1. **Promoción de las Ventas:** Se realizan discretamente y principalmente provienen de entidades públicas como ESSALUD, Asociaciones de discapacitados, Institutos de Rehabilitación y otros organismos, que forman grupos de discapacitados y jubilados (reclutados por entidades públicas principalmente) para realizar viajes y excursiones. Las agencias de viajes también realizan labores de promoción al turismo, pero es aun nivel general. En cuanto a los turistas discapacitados que nos visitan, ellos se relacionan con alguna organización o asociación que promueven e incentivan el turismo para personas con discapacidad y que están siempre a la búsqueda de nuevos destinos.
2. **La Publicidad:** Los niveles publicitarios son discretos, en este sentido solo PromPerú realiza la mayor cobertura publicitaria y también ESSALUD, por lo demás no hay mayor publicidad en este segmento.

3. **Las Relaciones Públicas y Publicidad:** El contacto directo con el turista discapacitado es también limitado, por lo general estas labores son realizadas por las agencias turísticas y algunos organismos públicos y privados.
4. **La Mercadotecnia Directa:** Son escasas las investigaciones de mercado para identificar los mercado meta, aún no se enfocan los mercados meta a los cuales se deben enfocar las actividades promocionales, tampoco se considera el uso de Internet como herramienta de desarrollo en telemarketing electrónico, no se cuentan con material adecuado para las promociones turísticas y que es demandado por los potenciales turistas internacionales y nacionales, y por las organizaciones extranjeras que desean tener mayor información de los recursos del Perú.

A pesar de las limitaciones mencionadas, llama la atención el hecho que los turistas discapacitados que visitan el Perú se retiran satisfechos con la experiencia vivida, para ellos venir al Perú es una gran aventura que implica mucha emoción y llegar especialmente a zonas como Machu Picchu es un reto ansiado para ellos. De igual forma, se aprecia el interés por desarrollar este mercado por parte de PromPerú, la CONADIS y otros, aunque no se cuente información cuantitativa sobre la percepción del segmento, y se aprecian operadores trabajando ya con grupos de discapacitados (coordinaciones entre organizaciones extranjeras y nacionales) quienes se encargan de conducirlos por circuitos turísticos ya establecidos de tal forma que el turista pueda tener las mejores condiciones de servicio.

Conservación del Ambiente y Desarrollo Social:

La conservación del medio ambiente y el desarrollo social es un punto muy apreciado por el turista extranjero en general y de gran importancia en lo que a imagen se refiere, aquí podemos mencionar algunos puntos:

1. Se presenta una débil coordinación entre organizaciones del turismo y ambientales tanto públicos como privadas, lo que trasciende con en el manejo adecuado de los recursos naturales ofrecidos al turista.
2. Insuficiente manejo de las áreas naturales.
3. Insuficiente conocimiento y pautas para implementar el turismo para discapacitados, a pesar de los esfuerzos que se realizan por parte de entidades públicas y privadas, se torna limitado el alcance para la implementación de estándares, códigos de conducta y servicios adecuados.
4. Limitada participación local en los negocios turísticos, precisamente la insuficiente educación y conocimiento turístico provoca esta restricción.
5. Carencia de alojamientos de categorías superiores, la inversión se concentra en Lima y casi no hay inversión en sitios turísticos al interior del país. La insuficiente oferta de hoteles de 4 y 5 estrellas significa una restricción del desarrollo turístico en zonas rurales.
6. Insuficiente aprovechamiento de las aguas termales, existiendo 370 fuentes de aguas termales en el país, solo se aprovecha el 50%, lo que en el caso de los discapacitados por su factor medicinal y rehabilitador es una restricción notable.
7. Carencia de instalaciones recreativas adaptables y deficientes instalaciones para la transportación acuática y terrestre, al no existir atracaderos, embarcaderos, terminales de pasajeros, plataformas de observación, señales de tránsito, etc.

3.4 Identificación de Ventajas y Desventajas del Turismo para Discapacitados en el Perú:

Con respecto a las facilidades y su accesibilidad podemos mencionar lo siguiente:

Ventajas:**Con respecto al Mercado Turístico:**

1. La variedad de nuestro sistema turístico y las preferencias de los turistas discapacitados afirman el reconocimiento del Perú como destino turístico y ser parte del circuito turístico mundial.
2. El país es visto como un destino deseado y exótico dentro del segmento de turistas discapacitados.
3. La proximidad a grandes ciudades fronterizas hacen del país un buen circuito turístico internacional en Sudamérica
4. Mejora de la imagen del país en cuanto a su seguridad.
5. Implementación de nuevas iniciativas en este segmento por parte de instituciones públicas.

Con respecto al Alojamiento:

1. La creación de nuevas instalaciones con servicios que otorguen accesibilidad y satisfagan las necesidades de este segmento.
2. Posibilidades de acondicionar las instalaciones y otorgar facilidades y mejor accesibilidad a los turistas discapacitados.
3. Aprovechar la experiencia ganada de ESSALUD con respecto a los circuitos turísticos realizados y los alojamientos empleados.

Con respecto a la Infraestructura:

1. Creación de nueva infraestructura que incluya una mayor accesibilidad para el discapacitado y el acondicionamiento de la existente para este segmento.
2. Interés permanente por realizar cambios en este rubro.
3. Acondicionamiento constante de las comunicaciones a nivel nacional.
4. La mejora constante en la red de comunicaciones concede una mayor accesibilidad a los turistas discapacitados con la tecnología que ellos utilizan.

Con respecto a los Servicios:

1. A pesar de las limitaciones existentes en el sector, el país es bien visto por los turistas discapacitados.
2. Se posee una natural capacidad de respuesta basada en la sensibilidad con respecto al discapacitado.
3. La tradicional hospitalidad nacional y la cortesía es un factor importante en los servicios ofrecidos.

Con respecto a la Promoción:

1. Aprovechar la buena imagen que tienen los turistas de este sector sobre el Perú.
2. Reconocer a las relaciones públicas y la publicidad como los puntos principales en la promoción del turismo, empleando por lo general agencias turísticas y organismos públicos y privados.

Con respecto a la Conservación del Medio Ambiente y Desarrollo Social:

1. La creación de la Ley para el Discapacitado, crea una mejor conciencia en el país.
2. Apoyo de organismos gubernamentales como PromPerú para el desarrollo de este segmento de mercado.
3. Creciente interés en palabra y acción por la conservación del medio ambiente, las especies naturales y la protección de las zonas históricas y arqueológicas.

Desventajas:**Con respecto al Mercado Turístico:**

1. Ausencia de una Base de Datos con respecto a este segmento, tanto nacional como internacional.
2. Inexistencia de registros adecuados en coordinación con Aduanas sobre llegadas y salidas de turistas discapacitados.

3. Poca inversión en la investigación de mercados que sirvan en la identificación de nuevos segmentos turísticos.
4. Aparición de competidores vecinos por la captación anticipada de este segmento
5. Posibilidad de perder un mercado con buenos ingresos.

Con respecto al Alojamiento:

1. Inexistencia de ambientes especiales exclusivos para los turistas discapacitados.
2. Pocos hoteles (por lo general de cuatro y cinco estrellas) ofrecen alojamiento acondicionado para los discapacitados.
3. No se realizan intercambio de experiencias entre entidades privadas y públicas con respecto a este servicio.
4. No se aprovecha la experiencia de entidades internacionales.

Con respecto a la Infraestructura:

1. Limitaciones en cuanto a la infraestructura y servicios ofrecidos en la actualidad a este segmento.
2. Lentitud en cuanto al acondicionamiento e implementación de los servicios públicos para los discapacitados.
3. Al interior del país las limitaciones son más evidentes.
4. Solo algunas municipalidades se preocupan por mejorar su infraestructura local.
5. Las iniciativas de las instituciones públicas son aún limitadas, y aún no se tiene una respuesta más activa por parte el sector privado.

Con respecto a los Servicios:

1. Baja capacitación en cuanto al tratamiento para el turista discapacitado.
2. Se tienen problemas para satisfacer adecuadamente los servicios ofrecidos.
3. No se emplea el uso de las normas de atención ya establecidas en otros países y que han tenido éxito.

4. Se otorgan limitadas facilidades y accesibilidad a los turistas discapacitados.
5. En muchos casos se recurre a la improvisación como salida de algún problema de atención.

Con respecto a la Promoción:

1. Bajos niveles de promoción y publicidad para este importante segmento
2. Baja identificación de nuevos lugares turísticos.
3. Bajos niveles de concientización con respecto al sector.
4. Esporádicos tours formados por empresas privadas locales.

Con respecto a la Conservación del Medio Ambiente y Desarrollo Social:

1. Pocas iniciativas privadas para el desarrollo del sector a nivel nacional.
2. Limitada coordinación entre los organismos públicos, privados y municipales para el desarrollo del sector turístico.
3. Poco desarrollo del turismo para los discapacitados nacionales.
4. Limitada conciencia ecológica del sector privado.
5. Depredación del medio ambiente natural e histórico.

IV CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se ha llegado en la presente investigación son:

1. El país posee una diversidad de lugares turísticos que no son incorporados al circuito turístico comercial y en especial al turismo para discapacitados.
2. A pesar de la existencia de la Ley para el Discapacitado, su divulgación es lenta y no permite tener una apreciación única del significado y alcance de la persona con discapacidad.
3. El Turismo para discapacitados es un segmento importante y en crecimiento al que se debe otorgar especial atención en su desarrollo, no solo por los altos ingresos que se pueden generar, sino por alto reconocimiento al sentimiento humano con respecto a la persona discapacitada.
4. Nuestra capacidad hotelera tiene limitaciones para atender adecuadamente este mercado.
5. No existe una difusión en el uso de simbología que facilitaría la accesibilidad a los servicios en todos los establecimientos comerciales que son de gran ayuda al turista y en especial al discapacitado.
6. El turista discapacitado se encuadra entre los que exigen mayor atención de los servicios y productos el sector.
7. La atención que se le otorga al turista discapacitado es igual a la otorgada al turista en general.
8. La promoción del turismo para discapacitados por parte de la organizaciones públicas y privadas es limitada, a pesar de ello, la presencia de turistas en este segmento sigue creciendo.
9. Los discapacitados no son considerados en la planificación de proyectos, instalaciones recreativas, infraestructura de uso público y transporte público, entre otros, salvo ciertas excepciones.

10. Es posible mejorar las condiciones turísticas existentes para otorgar mayores facilidades y accesibilidad de los discapacitados en cuanto a hoteles, restaurantes, servicios públicos e infraestructura, pero requiere de acciones coordinadas de corto y mediano plazo entre los sectores público y privado, así como la población en general.

Finalmente a las conclusiones ya establecidas, debe mencionarse dos factores importantes que estuvieron presentes en forma permanente: La inexistencia de una Base de Datos con respecto al Turismo para Discapacitados en el País, y adicionalmente los datos encontrados con respecto a los discapacitados nacionales estaban desactualizados y en algunos casos en proceso de revisión, creándose mayor dificultad en el desarrollo y culminación de la presente investigación.

V PROPUESTA

En atención a la investigación desarrollada y las conclusiones hechas, se realiza una propuesta como contribución a este importante segmento y cuya aplicación es factible.

OBJETIVO DE LA PROPUESTA:

Mejorar las condiciones de Accesibilidad existentes para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados en el Perú.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA:

Para el desarrollo de la propuesta se contemplan acciones de Corto y Mediano Plazo, que se aplicarán desde el sector público, privado y población en general, destinadas a lograr una evaluación inicial de las condiciones existentes, para luego entrar a una etapa plena de acondicionamiento y mejora de lo encontrado. A continuación se detallan estas etapas:

En el Corto Plazo:

Están dirigidas a lograr la coordinación y conciliación entre las organizaciones públicas y privadas, con la finalidad de estandarizar términos y tener una dirección común como se muestra a continuación:

Con respecto al sector Público:

1. Amplia difusión de la Ley del Discapacitados hacia todas las organizaciones públicas, gobiernos locales y privadas.
2. Integrar los esfuerzos bajo plena supervisión del Consejo de Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, como máxima autoridad nacional en este tema y cuyo aporte y preocupación permanentes en el sector, evidencian una clara visión de cambio en beneficio del discapacitado.
3. La CONADIS deberá iniciar los contactos pertinentes y dirigidos a la creación de la primera Base de Datos del Turismo para Discapacitados,

- en coordinación con Aduanas con la inclusión en los registros de entrada/salida de personas al país y sus acompañantes el detalle de "Discapacitado"; de igual forma actualizar los datos de los discapacitados en el país, en coordinación con el Instituto Nacional de Rehabilitación, ESSALUD, INEI y otros pertinentes que determinen el tamaño real de este segmento, características, necesidades, demandas por servicio, etc.
4. Iniciar contacto con las municipalidades, ministerios, organizaciones públicas y privadas de apoyo a los discapacitados y empresas constructoras, con la finalidad que los nuevos proyectos urbanísticos contemplen facilidades de accesibilidad para los discapacitados; de igual forma que la infraestructura existente sea adaptada progresivamente y de acuerdo con los estándares internacionales y lo expresado en la Ley del Discapacitado y su reglamentación correspondiente.
 5. Los estándares en los servicios ofrecidos deberán considerar lo siguiente:
 - Difusión y empleo permanente de señales y símbolos, para ello se debe tomar contacto con organismos nacionales e internacionales dedicados a la ayuda y rehabilitación de los discapacitados y entidades pertinentes cuyas opiniones técnicas, serán de valiosa ayuda en la modernización de nuestros manuales actuales y/o en la creación de nuevos.
 - Estudio e integración de las normas aplicadas en los principales países emisores y receptores de turismo, como Estados Unidos, Europa y Asia, con opinión técnica del Instituto Nacional de Rehabilitación, Colegio Médico del Perú, Colegio de Ingenieros del Perú, Colegio de Arquitectos y empresas constructoras, para la adecuada aplicación internacional en lo que a la accesibilidad e infraestructura se refiere.

- Iniciar contactos con Asociación Norteamericana de Restaurantes y otros organismos internacionales y nacionales competentes, quienes han realizado estudios y publicaciones con respecto a las normas y servicios hacia los discapacitados.
- Promover en los centros de estudios profesionales en turismo y servicios, la introducción de cursos ó que se contemplen en ellos, la atención adecuada de los discapacitados.

Con respecto al Sector Privado:

1. Tomar contacto con las organizaciones representativas de los discapacitados con la finalidad de obtener información relevante con respecto al requerimiento de servicio, alojamiento, costumbres y necesidades de los discapacitados.
2. Evaluar las condiciones existentes en cuanto al hospedaje, atención y servicio ofrecidos a los turistas discapacitados con la finalidad de conocer la situación particular y la factibilidad de aplicar mejoras en su accesibilidad, de acuerdo con cada caso.
3. De acuerdo a sus condiciones existentes iniciar una etapa de Publicidad y Promoción, con plena coordinación entre organizaciones públicas, municipios, empresas de turismo, cadenas de hoteles, etc. con la finalidad de crear imagen y conciencia sobre los beneficios del Turismo y especial el dirigido a los discapacitados.

Con respecto a la Población:

1. Es importante la plena participación de la población, en este sentido se hace necesario una plena predisposición al cambio y apoyo constante a las acciones iniciales en el tratamiento a los discapacitados.
2. De igual forma se hace necesaria una plena conciencia en la población, haciendo conocer, que en algún momento de nuestra vida todos

tendremos alguna forma de discapacidad y por lo tanto en esa situación desearemos se nos trate con dignidad y respeto.

En el Mediano Plazo:

Las acciones que se tomen permitirán crear mejores condiciones futuras de accesibilidad y que sean susceptibles de controlarse y hacer un seguimiento de su desarrollo:

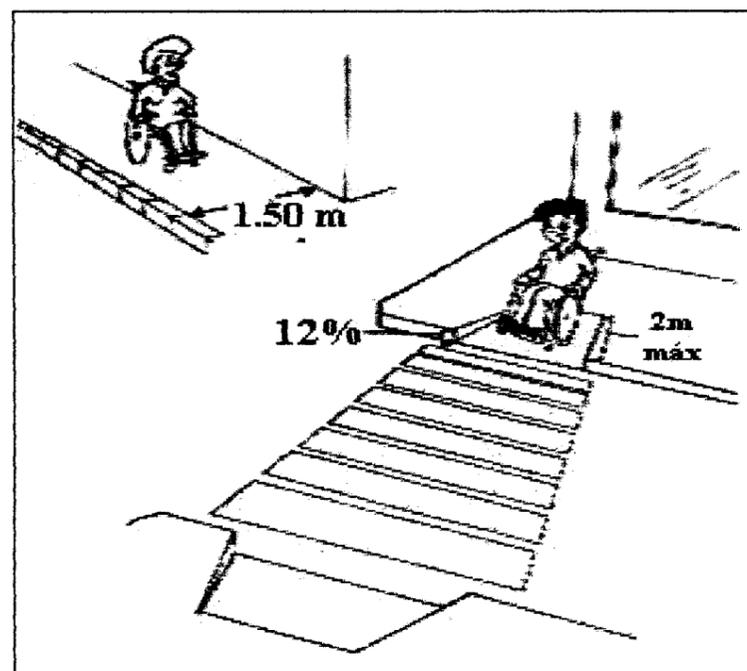
Con respecto al Sector Público:

Una vez logradas las coordinaciones pertinentes de corto plazo, la tarea del sector público en cuanto a reglamentación es de seguimiento y control, pero a su vez también deben iniciarse las mejoras en otros aspectos como a continuación se detalla:

1. El papel del consejo de Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, es fundamental en cuanto a su seguimiento, control y asesoría permanente hacia todos los sectores, en este sentido como máxima autoridad cumplirá un papel de fortalecimiento y apoyo.
2. Con respecto a la base de datos, se debe buscar la formación de un equipo de trabajo formado por representantes de las instituciones públicas y privadas que trabajen con los discapacitados con la finalidad de establecer su cifra exacta a nivel nacional.
3. Identificación de mayores lugares turísticos, cuyas condiciones de accesibilidad sean factibles de mejorar, con la finalidad de hacerlos conocer al turista discapacitado.
4. Establecimiento de nuevos circuitos turísticos a nivel nacional, con la participación de operadores nacionales y extranjeros para una divulgación nacional y global.
5. En cuanto a la infraestructura se deberá cumplir con lo siguiente:
 - Continuar con los trabajos de accesibilidad en pista y veredas, construyendo rampas de acceso para las sillas de ruedas, este trabajo deberán realizarse en todas las ciudades del país, con la colaboración

de los gobiernos locales de cada zona los gubernamentales, una muestra de ello se muestra en la gráfica No 2.

GRAFICA No 2
Rampas de Acceso en Veredas



Fuente: Extraído de la pagina Web del Ministerio de Planificación de Chile
[Del Manual de Eliminación de Barreras Arquitectónicas](#)

- En cuanto al fomento, el aprovechamiento de las experiencias conseguidas por instituciones como ESSALUD es un factor muy importante, por ello se debe crear condiciones para realizar convenios destinados al fomento y creación de mejores ambientes de atención para los discapacitados extranjeros y nacionales.

- Aplicar el uso de símbolos y sistemas de comunicación empleados por los discapacitados para indicar la accesibilidad a los servicios en todos los lugares públicos y zonas de interés turístico.
- Facilidades para la instalación de cabinas públicas multiservicios (con servicios de teléfono, fax, internet, fotocopiado, etc.) en las zonas más alejadas de las principales ciudades y las de interés turístico.
- La ecología no se debe pasar por alto, no se puede pensar en turismo, si no es realizada una labor de orientación en materia de ecología y preservación de nuestro patrimonio cultural, histórico y natural, por ello el contacto y colaboración con organizaciones que se dediquen a estas actividades creará una mayor conciencia.
- La promoción de la capacitación es otro aspecto que no debe dejarse de lado en el sector público, al ser nuestros aeropuertos y nuestras instituciones públicas las primeras puertas e imagen de entrada a los turistas discapacitados, por ello la atención prestada por Aduanas, la Policía Nacional y otros organismos hacen que la concientización se aplique globalmente en todo el sector Público, aplicando adecuadamente los términos al conversar con un discapacitado como se muestra en el cuadro No 12 y que será de valiosa ayuda.

Con respecto al Sector Privado:

Las condiciones son específicas y se concentran en los siguientes puntos:

Infraestructura:

- En las playas de estacionamiento y vías de acceso a zonas comerciales, como lo recomienda PromPerú²⁰ un octavo de los espacios de estacionamientos deben estar acondicionados (que tengan un pasillo

²⁰ PromPerú (1,999), Turismo para personas con Discapacidad: Un segmento en Desarrollo, Primera Edición, Lima-Perú.

lateral de acceso de 153 cm. de ancho) y señalizados como “acondicionamiento Vehicular”.

CUADRO No 12
Términos a emplearse en una Conversación

Palabras con Dignidad	Evitar estas Palabras
Persona con Discapacidad	Lisiado, tullido, minusválido, inválido.
Persona que tiene/que experimenta	Víctima, estar aquejado de (por ejemplo, víctima de parálisis cerebral)
Persona con	Idem
Utiliza silla de ruedas	Restringida a, confinada a una silla de ruedas.
No-discapacitada	Normal (sugiere que la persona discapacitada es anormal)
Sordo/no puede hablar	Sordomudo/ sordo y mudo
Persona con discapacidad de nacimiento	Nacido con defectos de nacimiento
Desorden emocional/enfermedad mental	Loco/demente
Anormal	Doliente/enfermo
Desfigurado	Deformado
Paralítico	Mutilado/lisiado
Espástico	Lastimoso
Carga7responsabilidad molesta	Tragedia
Incapacitado	Capacitado de modo diferente
Patético	Imbécil
Atacado por	Pobre
Condición	Desafortunado
Deshabilitado físicamente	
Persona Ciega (carente de visual)	
Persona con problemas visuales (cierta discapacidad visual)	
Persona sorda (carente de capacidad auditiva)	
Persona Hipoacúsica (cierta discapacidad auditiva)	
Persona con hemiplejía (parálisis de un lado del cuerpo)	
Persona con paraplejía (pérdida e funciones en la zona baja el cuerpo)	
Persona con cuadriplegia (parálisis en ambos br y piernas)	

Fuente: PromPerú, Turismo para personas con discapacidad: Un segmento en desarrollo, Octubre de 1,999, pags. 86-87

- Las entradas a los locales, sean edificios, hoteles, hostales, etc. deberán estar a nivel, ó en su efecto con un paso a desnivel para facilitar el ingreso de las personas, de igual forma sus puertas deberán tener un mecanismo ligero para facilitar el ingreso, por lo general esto es sencillo de obtener y la factibilidad de cambiar los sistemas de las puertas son muy asequibles.

Alojamiento:

- Uso de la señalización con sistema Braille en las habitaciones y ascensores.
- Corredores anchos para la circulación de sillas de ruedas (o con señalización de accesibilidad), puertas anchas, muebles accesibles para el uso de discapacitados.
- Camas mas bajas y con barandas.
- Uso de la tecnología en las habitaciones, como sensores para encendido/apagado de luces con sonido.
- Baños acondicionados con tinas y duchas del tipo teléfono, lavaderos bajos y accesibles.

Transporte:

- Acondicionamiento y ubicación de los asientos.
- Rampas de acceso para poder transitar en sillas de ruedas.
- Sistema Vehicular con rampa o ascensor para el transporte de silla de ruedas.
- Espacios en trenes adaptados para turistas con discapacidad.

Comunicaciones:

- Instalación de cabinas públicas multiservicios (con servicios de teléfono, fax, internet, fotocopiado, etc.) en las zonas urbanas y las de interés turístico.
- Implementar el uso telefónico en todos los lugares de interés turístico.

- El servicio de alquiler de teléfonos celulares para los turistas discapacitados que ingresen a zonas naturales más alejadas y cuya comunicación sea factible, puede ser de gran ayuda.
- Indicación de la accesibilidad a estos servicios dentro de los establecimientos privados.

Simbología:

1. Implementar, al igual que en los países desarrollados, la instalación de símbolos y señales en forma generalizada y hacia todos los establecimientos, vías de circulación, lugares de reuniones, etc., esto permitirá la uniformidad internacional y serán reconocidos por los turistas discapacitados, en especial los provenientes de lugares que por su frecuencia de viaje ya están habituados a ello.
2. La importancia en la práctica del uso de los símbolos y señales radica en el suministro de información que el discapacitado requiere sobre los servicios que se ofrecen en cada lugar, los lugares y facilidades existentes, los lugares de circulación, etc. En el anexo II se muestra como ejemplo los símbolos y señales internacionales aplicados en España, algunos de ellos también son usados en el Perú debido a su carácter universal.
3. La señalización deberá indicar claramente las áreas de servicios, también se debe introducir en los ascensores la señalización en el sistema Braille.
4. La simbología debe considerar las señales para discapacitados en lo referente a la accesibilidad y no accesibilidad, accesibilidad de personas con muletas, traspaso temporal de silla de ruedas (a otro lugar), acceso con indicación de rampas de seguridad, etc. sería un paso para el adecuamiento posterior de mayor cantidad de símbolos y señales.

Con respecto a los Servicios:

Este punto es interesante, puesto que plantea un cambio de las actividades cotidianas que se han desarrollado, se tiene lo siguiente:

- Empleados que tengan conocimiento y capacidad de comunicarse a través del lenguaje manual y gestual.
- Esta aplicación debe darse en aeropuertos y estaciones diversas de transporte, así como en oficinas de migraciones, aduanas, policía, empleados de empresas bancarias, cargadores de maletas, taxistas, etc.
- La confiabilidad, capacidad de respuesta y aseguramiento en los servicios, se han desarrollado de forma natural, lo importante ahora es reforzarlo afinando el trato que se otorga al discapacitado.
- Por otro lado se debe mejorar la empatía, y esto se logrará con el cambio en la forma de expresarse de ellos.

Con respecto a la Promoción:

El tema de la promoción es un actor muy importante el turismo para discapacitados, por ello se propone lo siguiente:

- Aplicación de una campaña de difusión sobre las facilidades de acceso para los discapacitados y los beneficios de hacer turismo en el Perú.
- Formación de circuitos turísticos con los principales centros de atracción dirigido a los discapacitados, organizándolos grupalmente y donde se incluyan servicios completos de atención.
- Edición y difusión de material informativo para discapacitados, incluyendo lenguaje Braille, este puede consistir en guías, catálogos, brochures con tipografía especial de regular tamaño.
- Lanzamiento de una página Web como se muestran en los anexos III y IIIA con la página web de la Fundación Argentina de Personas especiales y la correspondiente a la excursión por el Rancho de Popy en Tandil -

Buenos Aires – Argentina; en el anexo IV se propone una imagen que puede ser utilizada como Portada para una pagina Web.

- Edición de cassettes de audio con información de los principales centros turísticos del país.
- Elaboración de videos especiales con explicaciones en lenguaje de gestos y señas con información turística.
- Información completa de los lugares con accesibilidad para los turistas discapacitados y en especial aquellos que cuenten con servicios de apoyo, como suministros de equipo básico de ortopedia, sillas de ruedas, muletas, etc.
- El contacto con empresas que manejan tours turísticos en el extranjero es importante, así como la formación de grupos turísticos nacionales, en este último caso la experiencia de ESSALUD es muy importante.

Con respecto a la Conservación del Medio Ambiente y Desarrollo Social:

- Coordinación plena con los centros de formación profesional y universidades en la especialidad de turismo y servicios, sobre la elaboración de nuevos temas o inclusión de cursos.
- La capacitación, al igual que en el sector público, otorga un soporte a la atención adecuada del discapacitado, por ello la aplicación de los términos al conversar con un discapacitado como se muestra en el cuadro No 12 (pag. 56) lo que otorgará uniformidad y creara un lenguaje común y uniforme hacia todos.
- La Incorporación progresiva a la actividad turística de personal capacitado o especializado, así como personas discapacitadas serán de gran apoyo en la atención al discapacitado.

Con respecto a la Población:

La concientización de la población con respecto al discapacitado debe ser una realidad, por ello debe buscarse lo siguiente:

1. Apoyo permanente de la población por intermedio de las asociaciones civiles.
2. Activa participación en el tratamiento de los discapacitados.
3. Formación de nuevas costumbres y hábitos de apoyo y solidaridad hacia los discapacitados y que sean inculcados de padres a hijos.

BIBLIOGRAFIA

- Hauyón DallÓrto, José Luis, (1,998) Perú: Proyecto Nacional de Turismo, edición primera, Lima-Perú
- Chacaltana, Juan, (1,997) El turismo en el Perú: Perspectivas de Crecimiento y Generación de Empleo, edición primera, Lima-Perú
- James A. Fitzsimmons y Mona J. Fitzsimmons, (1,997) Gerencia de Servicios, Editorial Irwin McGraw-Hill edición tercera, Estados Unidos
- PromPerú, (1,999) Turismo para personas con Discapacidad, Primera Edición, Lima-Perú.
- James L. Heskett, W. Earl Sasser, Leonar A. Schlesinger, (1,997) The Service Profit Chain, The Free Press, Estados Unidos
- PromPerú, (1,999) Perfil del Turista Extranjero 1,999, Lima-Perú.
- PromPerú, (1,998) Perfil del Turista Nacional 1,998, Lima-Perú
- ESSALUD, (2,000) Carta No 005-TS-DPS-SGBPSOC-GCP-ESSALUD-2000, Lima-Perú
- Eurocentro de Cooperación Empresarial, (1,997) Diagnóstico del Sector Turismo en el Perú 1,997, elaborado por Eurocentro-Perú, Lima, Perú.
- Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), (1,999) Plan Maestro de Desarrollo Turístico Nacional en la República del Perú, publicado por Pacific Consultants International, Lima-Perú
- Porter, Michael E., (1,991) La Ventaja Competitiva de las Naciones, edición segunda Editorial Mc Millan, Inc, traducción por Rafael Aparicio Valdez, impreso en Argentina

Direcciones Electrónicas

- <http://www.fuarpe.org.ar/Profesionales.html#anchor45814> , (2,000)
Fundación Argentina para Personas Especiales, Argentina

- <http://www.arrakis.com/cottonclub/iconos.htm> , (2,000) Servicios y Comunicaciones S.L.U. Grupo BT, España

Artículos de Revistas

- El Profesional (1,999), Perú podría atraer turismo para discapacitados, primera edición, Lima Editora - Perú

ANEXOS

Anexo I

Indicadores Socio - económicos Relacionados con el Turismo

CONCEPTO		UNIDAD	OBSERVACIONES
Población (1,997)	24'339,000	Personas	Tasa promedio de crecimiento 1.7% (90-97)
No de empleados	7'788,500	Personas	31% de la población total
PIB	50,222	Mil US\$	Tasa promedio de crecimiento 1.45% (90-97)
PIB per capita	2,063	US\$	
PIB por turismo	177,227	US\$	3.8% del total del PIB
Ingreso por el total de las exportaciones	6,754	Mil US\$	Tasa promedio de crecimiento 10.7% (90-97)
Ingreso de exportación por turismo	805	Mil US\$	11.9% del total e ingreso por exportaciones. Tasa promedio de crecimiento 20.6% (90-97)
Inversión extranjera en turismo	36.64	Mil US\$	Tasa promedio de crecimiento 20% (90-97)
Número de visitantes internacionales	634,947	Personas	Tasa promedio de crecimiento 10.4% (90-97)
Promedio de estancia	14.4	Día	
Número de visitantes domésticos	7'750,000	Personas	Número de huéspedes de hotel
Promedio de estancia en hoteles	1.33	Noches	
Número de cuartos de hotel	89,498	Cuartos	Tasa de Ocupación %
	2,983		Total 32.30
	1,204		5 estrellas 49.88
	10,336		4 estrellas 46.48
	14,515		3 estrellas 35.62
	21,489		2 estrellas 31.65
	38,974		1 estrella 31.13
			Otros 27.92

Fuente: Agencia de Cooperación Técnica Internacional del Japón (JICA), Plan Maestro de Desarrollo Turístico Nacional en la república del Perú (Fase – 1), Informe Final 2, pag. 5

Anexo II
Símbolos Internacionales Utilizados en España
Los Iconos y su Significado

Los iconos que aparecen en la Guía se clasifican en los siguientes grupos:

Servicios en el Municipio

						
Conjunto Histórico artístico	Gasolinera	Plaza de toros	Estación de trenes	Playa cercana	Oficina de Turismo	Deportes Náuticos
						
Estación de Esquí	Estación de Autobuses	Casino de Juegos	Aeropuerto	Caza	Museo	Pesca

Localización y Características Arquitectónicas del establecimiento

							
Sitio Céntrico	Ciudad	Pueblo	En carretera	Sitio pintoresco	Playa	Montaña	Afuera del municipio
							
Castillo	Monasterio	Arquitectura popular	Palacio	Arquitectura moderna	Convento	Convento-hospital	Recinto Histórico

Servicios especiales del establecimiento para personas con Discapacidad Física ó Visual

 X n			
Habitaciones accesibles	W.C. con barra	Ayuda en la recogida de alimentos en el self-service	Ayuda en el desplazamiento dentro del establecimiento
			
Información turística en Braille	Plano de situación de las habitaciones, servicios, entradas y salidas en Braille	Admite perros guía de personas ciegas	

Fuente: Servicios y Comunicaciones S.L.U. Grupo BT, España

Dirección Electrónica: <http://www.arrakis.com/cottonclub/iconos.htm>, (2,000)

Anexo II (continuación)
Símbolos Internacionales Utilizados en España
Servicios Generales del Establecimiento

						
Garaje	Con plazas reservadas	Parking	Con plazas reservadas	Ascensor accesible desde garaje/parking hasta hall-recepción	Ascensor	Ascensor accesible
						
Servicio médico	Admite tarjetas de crédito	Cambio de moneda	Caja fuerte individual	Guardería	Parque infantil	Salón de convenciones
						
Traducción simultánea	Admite animales de compañía	Servicio de habitaciones 24 h.	Calefacción	Aire acondicionado	Habitación con salón/suite	Teléfono en habitación
						
Radio/música en habitación	Televisión en habitación	Con mando a distancia	Video en habitación	Con mando a distancia	Antena parabólica	Minibar
						
Secador de pelo en habitación	W.C. de caballero	W.C. de caballero accesible	W.C. de señora	W.C. de señora accesible	Accesible para ambos	Peluquería
						
Restaurante	Restaurante accesible	Carta menú en Braille	Bar/cafetería	Bar/cafetería accesible	Discoteca	Discoteca accesible
						
Tiendas	Tiendas accesibles	Jardín/terrace	Jardín/terraz accesible	Piscina	Piscina accesible	Piscina climatizada
						
Piscina climatizada accesible	Tenis	Squash	Minigolf	Sauna	Gimnasio	Alquiler de bicicletas
						
						Triciclos para minusválidos

Fuente: Servicios y Comunicaciones S.L.U. Grupo BT, España

Dirección Electrónica: <http://www.arrakis.com/cottonclub/iconos.htm>, (2.000)

Anexo III

Página Web de la Fundación Argentina para Personas Especiales



Fuente: Fundación Argentina para personas especiales (2,000)

Dirección Electrónica: <http://www.fuarpe.org.ar>

Anexo IIIA

El Rancho de Popy – Página Web Promocional

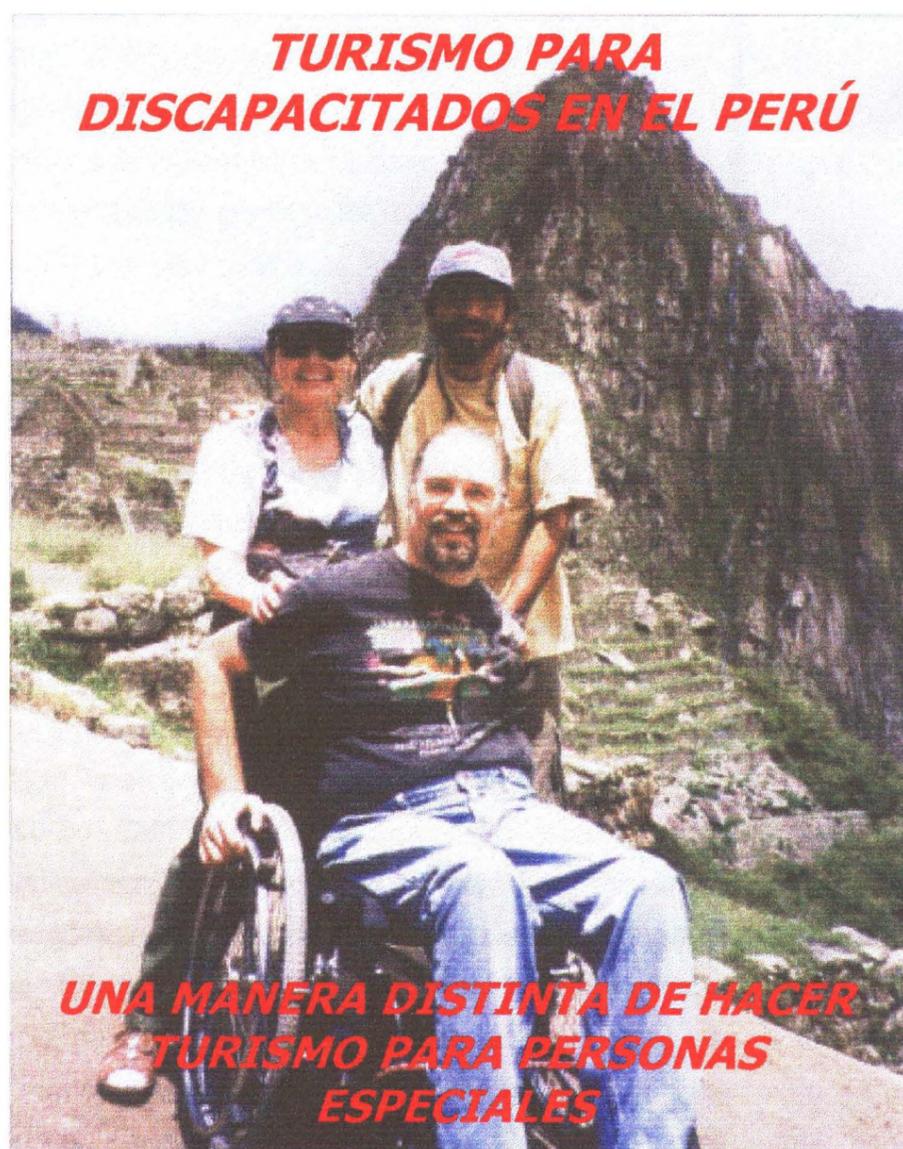


Fuente: Fundación Argentina para personas especiales (2,000), El Rancho de Popy,

Tandil-Buenos Aires – Argentina, Dirección Electrónica: <http://www.fuarpe.org.ar>

Anexo IV

Imagen propuesta como Portada para una Pagina Web



Fuente (Fotografía): Revista El Profesional (1,999), Año 5 No 174, pag. 1

Anexo V:**LEY No. 27050**

Promulgada el 31.DIC.98

Publicada el 06.ENE.99

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY GENERAL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD**CAPÍTULO I****DE LAS DISPOSICIONES GENERALES****Artículo 1o.- Finalidad de la Ley**

La presente Ley, tiene por finalidad establecer el régimen legal de protección, de atención de salud, trabajo, educación, rehabilitación, seguridad social y prevención, para que la persona con discapacidad alcance su desarrollo e integración social, económica y cultural, previsto en el Artículo 7o de la Constitución Política del Estado.

Artículo 2o.- Definición de la persona con discapacidad

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias evidenciadas con la pérdida significativa de alguna o algunas de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, que impliquen la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales, limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad.

Artículo 3o.- Derechos de la persona con discapacidad

La persona con discapacidad tiene iguales derechos, que los que asisten a la población en general, sin perjuicio de aquellos derechos especiales que se

deriven de lo previsto en el segundo párrafo del artículo 7o de la Constitución Política, de la presente Ley y su Reglamento.

Artículo 4o.- Papel de la familia y el Estado

La familia tiene una labor esencial frente al logro de las acciones y objetivos establecidos en esta Ley. El Estado ofrecerá a la familia capacitación integral (educativa, deportiva, de salud, de incorporación laboral, etc.) para atender la presencia de alguna discapacidad en uno o varios miembros de la familia.

CAPÍTULO II

DE LA ESTRUCTURA DEL CONADIS

Artículo 5o.- Creación del Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad

Para el logro de los fines y la aplicación de la presente Ley, créase el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), incorporándose como Organismo Público Descentralizado del Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano.

Artículo 6o.- Conformación del CONADIS

El CONADIS está constituido por los siguientes miembros:

- a) Un representante de la Presidencia del Consejo de Ministros, quien lo presidirá;
- b) Un representante del Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano;
- c) Un representante del Ministerio de Salud;
- d) Un representante del Ministerio de Trabajo y Promoción Social;
- e) Un representante del Ministerio de Educación;
- f) Un representante del Ministerio de la Presidencia;
- g) Un representante del Instituto Peruano de Seguridad Social;
- h) Un representante de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas;
- i) Un representante de las Instituciones privadas de rehabilitación y educación especial de nivel nacional;

- j) Tres representantes, uno por cada tipo de discapacidad, elegidos entre los integrantes de las Asociaciones de Personas con Discapacidad, legalmente constituidas; y
- k) Un representante de las Asociaciones de familiares de las personas con discapacidad por deficiencia mental, legalmente constituidas.

Artículo 7o.- Secretaría Ejecutiva del CONADIS

La Secretaría Ejecutiva del CONADIS estará a cargo del Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano.

Artículo 8o.- Funciones del CONADIS

El CONADIS tiene las siguientes funciones:

- a) Formular y aprobar las políticas para la prevención, atención e integración social de las personas con discapacidad;
- b) Aprobar el Plan Operativo Anual, supervisando y vigilando su ejecución y estableciendo la coordinación necesaria con las instituciones públicas y privadas, en relación con la materia de su competencia;
- c) Elaborar el Reglamento de Organización y Funciones;
- d) Recomendar a las diferentes entidades de los sectores público y privado, la ejecución de acciones en materia de atención, sistemas previsionales e integración social de las personas con discapacidad;
- e) Elaborar proyectos de corto, mediano y largo plazo, para el desarrollo social y económico del sector poblacional con discapacidad;
- f) Apoyar y promover el financiamiento de los proyectos que desarrollen las organizaciones de las personas con discapacidad;
- g) Difundir, fomentar y apoyar la formulación e implementación de programas de prevención, educación, rehabilitación e integración social de las personas con discapacidad;
- h) Supervisar el funcionamiento de todos los organismos que tienen que ver con las personas con discapacidad;
- i) Demandar acciones de cumplimiento;

- j) Fomentar y organizar eventos científicos, técnicos y de investigación que tengan relación directa con los discapacitados;
- k) Dirigir el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad;
- l) Imponer y administrar multas ante el incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley y su Reglamento;
- m) Concertar con el sector privado el otorgamiento de beneficios para las personas con discapacidad; y
- n) Ejercer las funciones específicas que le asigne el Reglamento de la presente Ley.

Artículo 9o.- Recursos del CONADIS

9.1. Son recursos del CONADIS los siguientes:

- a) Los recursos asignados presupuestalmente por el Estado.
- b) El porcentaje de los recursos obtenidos mediante juegos de lotería y similares, realizados por las Sociedades de Beneficencia, conforme lo establece la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria de la Ley No 26918 o directamente manejados por los gremios de las personas con discapacidad.
- c) Los recursos directamente recaudados obtenidos por el desarrollo de sus actividades y por los servicios que preste, así como por las multas impuestas por incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley.
- d) Los recursos provenientes de la Cooperación Técnica Internacional.
- e) Las donaciones y legados.
- f) Los fondos provenientes de las colectas que organice oficialmente.

9.2. El CONADIS gozará de similares prerrogativas y exoneraciones a las que tienen las demás instituciones del Estado.

Artículo 10o.- Convenio del CONADIS con las Municipalidades

El CONADIS convendrá con las Municipalidades, en lo que fuera pertinente, para que en su representación vigilen el cumplimiento de esta Ley y su Reglamento, extendiendo los alcances sociales, integradores e inclusivos de la Ley a todo el territorio nacional. Los gobiernos locales, por su parte,

preverán la formación de oficinas de protección, participación y organización de los vecinos con discapacidad.

CAPÍTULO III

DE LA CERTIFICACIÓN Y EL REGISTRO

Artículo 11o.- Autoridades competentes para la certificación y registro

Los Ministerios de Salud, de Defensa y del Interior, a través de sus centros hospitalarios y el Instituto Peruano de Seguridad Social, son las autoridades competentes para declarar la condición de persona con discapacidad y otorgarle el correspondiente certificado que lo acredite.

Artículo 12o.- Inscripción en el Registro Nacional

12.1. La inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad, a cargo del CONADIS, es de carácter gratuito, contendrá los siguientes aspectos y registros especiales:

- a) La filiación de las personas con discapacidad y sus familiares.
- b) Las entidades públicas y privadas que brinden atención, servicios y programas en beneficio de las personas con discapacidad.
- c) Las instituciones voluntarias sin fines de lucro que trabajen con o para las personas con discapacidad.
- d) Las organizaciones industriales, importadoras o comercializadoras de bienes y servicios especiales y compensatorios para personas con discapacidad.

La información contenida en el Registro es de carácter confidencial. Solo puede ser usada con fines estadísticos, científicos y técnicos.

12.2. El Reglamento del CONADIS establece los requisitos y procedimientos para las inscripciones en los registros especiales citados.

Artículo 13o.- Actualización del Registro Nacional

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), participan en la actualización del Registro Nacional de la Persona con Discapacidad, en coordinación con el CONADIS.

CAPÍTULO IV DE LA SALUD Y LA ATENCIÓN

Artículo 14o.- Medidas de Prevención

14.1. Las medidas de prevención están orientadas a impedir las deficiencias físicas, mentales y sensoriales o a evitar que las deficiencias ya producidas tengan mayores consecuencias negativas tanto físicas, psicológicas como sociales.

14.2. En la ejecución de su política de prevención, el CONADIS, en coordinación con las instituciones públicas correspondientes, realiza las investigaciones científicas necesarias para detectar las causas que ocasionan discapacidad en las diferentes zonas del país.

Artículo 15o.- Las medidas de prevención primaria, secundaria y terciaria

El Ministerio de Salud, en coordinación con el CONADIS, programa y ejecuta los planes de prevención primaria de las enfermedades y otras causas que generen discapacidad. Asimismo, ejecuta y coordina con el IPSS y con los establecimientos de salud de los Ministerios de Defensa y del Interior las acciones que permitan la atención de enfermedades establecidas para su prevención secundaria. En cuanto a la prevención terciaria, ejecuta y promueve la ampliación de la cobertura de atención de las personas con discapacidad orientándose a la rehabilitación efectiva.

Artículo 16o.- Acceso a los servicios de salud

La persona con discapacidad tiene derecho al acceso a los servicios de salud del Ministerio de Salud. El personal médico, profesional, auxiliar y administrativo les brindan una atención especial en base a la capacitación y actualización en la comunicación, orientación y conducción que faciliten su asistencia y tratamiento.

Artículo 17o.- Apoyo a actividades y programas científicos

El CONADIS promueve y apoya actividades y programas científicos en el ámbito de la genética y da especial atención a la investigación y normas para el cuidado prenatal y perinatal.

Artículo 18o.- Aparatos, medicinas y ayuda compensatoria para la rehabilitación

18.1. Las prótesis, aparatos ortopédicos, medicinas, drogas y toda ayuda compensatoria para la rehabilitación física de las personas con discapacidad, serán proporcionados por los servicios de medicina física del Ministerio de Salud, con el apoyo y coordinación del CONADIS.

18.2. Los servicios de medicina y rehabilitación física del IPSS y los hospitales de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, proporcionarán directamente los requerimientos compensatorios.

Artículo 19o.- Servicios de intervención temprana

El CONADIS en coordinación con los Ministerios de Salud, de Educación y de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano, promueve, apoya, investiga y supervisa servicios de intervención temprana, dándole especial énfasis a la orientación familiar, difundiendo y apoyando métodos y procedimientos especializados.

Artículo 20o.- Atención de la salud en las instituciones del Estado

Las instituciones del Estado en el campo de la salud, en coordinación con CONADIS, brindan atención en todas sus especialidades a las personas con discapacidad, con la finalidad de alcanzar la recuperación de su salud.

Con el mismo objeto, el Ministerio de Salud promueve la participación de instituciones del sector privado para la atención de las personas con discapacidad en los servicios de salud que éstas posean.

Artículo 21o.- Ingreso a la Seguridad Social

El Estado, promueve el ingreso a la Seguridad Social, de las personas con discapacidad, mediante regímenes de aportación y afiliación regular o potestativa. El CONADIS coordinará un régimen especial de prestaciones de

salud asumidas por el Estado para personas con discapacidad severa y en situación de extrema pobreza, el cual será fijado en el Reglamento.

CAPÍTULO V

DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE

Artículo 22o.- Directivas y adaptaciones curriculares

Los Centros Educativos Regulares y Centros Educativos Especiales contemplarán dentro de su Proyecto Curricular de Centro, las necesarias adaptaciones curriculares que permitan dar una respuesta educativa pertinente a la diversidad de alumnos, incluyendo a niños y jóvenes con necesidades educativas especiales. El Ministerio de Educación formulará las directivas del caso.

Artículo 23o.- Orientación de la educación

23.1. La educación de la persona con discapacidad está dirigida a su integración e inclusión social, económica y cultural, con este fin, los Centros Educativos Regulares y Especiales deberán incorporar a las personas con discapacidad, tomando en cuenta la naturaleza de la discapacidad, las aptitudes de la persona, así como las posibilidades e intereses individuales y/o familiares.

23.2. No podrá negarse el acceso a un centro educativo por razones de discapacidad física, sensorial o mental, ni tampoco ser retirada o expulsada por este motivo. Es nulo todo acto que basado en motivos discriminatorios afecte de cualquier manera la educación de una persona con discapacidad.

Artículo 24o.- Adecuación de bibliotecas

El CONADIS coordinará lo necesario para que las bibliotecas públicas y privadas, inicien programas de implementación de material de lectura con el sistema Braille, el libro hablado y otros elementos técnicos que permitan la lectura de personas con discapacidad visual, auditiva o parálisis motora.

Artículo 25o.- Adecuación de los procedimientos de ingreso a los centros educativos

Los establecimientos educativos de cualquier nivel, así como los organismos públicos y privados de capacitación que ofrezcan cursos y carreras profesionales y técnicas, adecuarán los procedimientos de ingreso para que permitan el acceso de las personas con discapacidad.

Artículo 26o.- Programas especiales de admisión en universidades

26.1. Las universidades públicas y privadas, dentro del marco de su autonomía, implementarán programas especiales de admisión para personas con discapacidad.

26.2. Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, discapacitados en acto de servicio, que tengan que interrumpir sus estudios superiores, tendrán un período hasta de 5 (cinco) años de matrícula vigente para su reincorporación al sistema universitario. Esta misma facilidad tendrán los alumnos universitarios que durante su período académico de pre-grado sufran alguna discapacidad por enfermedad o accidente.

Artículo 27o.- Promoción de la actividad deportiva

El CONADIS, en coordinación con el Instituto Peruano del Deporte promueve el desarrollo de la actividad deportiva de la persona con discapacidad, disponiendo para ello de expertos, equipos e infraestructura adecuados para su práctica.

Artículo 28o.- Federaciones Deportivas Especiales

El CONADIS promoverá, en coordinación con el Instituto Peruano del Deporte la creación de las correspondientes Federaciones Deportivas Especiales que demanden las diferentes discapacidades, a fin de que el Perú pueda integrarse al Comité Para Olímpico Internacional y otros entes o instituciones internacionales del deporte especial.

Artículo 29o.- Reconocimiento deportivo

Los deportistas con discapacidad, que obtengan triunfos olímpicos y mundiales en sus respectivas disciplinas serán reconocidos por el IPD y el

Comité Olímpico Peruano, en la misma forma con que se reconoce a los atletas y deportistas triunfadores sin discapacidad.

Artículo 30o.- Descuento para el ingreso a las actividades deportivas y culturales

Toda persona que disponga de la constancia de inscripción en el Registro Nacional de las Personas con Discapacidad tendrá derecho a un descuento de hasta 50 (cincuenta) por ciento sobre el valor de la entrada a los espectáculos culturales y deportivos organizados y/o auspiciados por el Instituto Nacional de Cultura, el Instituto Nacional del Deporte y las Municipalidades.

CAPÍTULO VI

DE LA PROMOCIÓN Y EL EMPLEO

Artículo 31o.- Beneficios y derechos en la legislación laboral

31.1. La persona con discapacidad, gozará de todos los beneficios y derechos que dispone la legislación laboral para los trabajadores.

31.2. Nadie puede ser discriminado por ser persona con discapacidad. Es nulo el acto que basado en motivos discriminatorios afecte el acceso, la permanencia y/o en general las condiciones en el empleo de la persona con discapacidad.

Artículo 32o.- Planes permanentes de capacitación, actualización y reconversión profesional

El CONADIS coordina y supervisa la ejecución de planes permanentes de capacitación, actualización y reconversión profesional y técnica, para las personas con discapacidad, dirigidos a facilitar la obtención, conservación y progreso laboral dependiente o independiente.

Artículo 33o.- Fomento del empleo

El CONADIS, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, apoya las medidas de fomento del empleo y los programas especiales para personas con discapacidad, dentro del marco legal vigente.

Artículo 34o.- Programas de prevención de accidentes laborales y de contaminación ambiental

El CONADIS promueve y supervisa la aplicación de la normatividad de los programas de prevención de accidentes laborales y de contaminación ambiental que ocasionen enfermedades profesionales y generen discapacidad.

Artículo 35o.- Deducción de gastos sobre el importe total de remuneraciones

Las entidades públicas o privadas, que a partir de la vigencia de la presente Ley empleen personas con discapacidad, obtendrán deducción de la renta bruta sobre las remuneraciones que se paguen a éstas personas, en un porcentaje adicional que será fijado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Artículo 36o.- Bonificación en el concurso de méritos para cubrir vacantes

En los concursos para la contratación de personal del sector público, las personas con discapacidad tendrán una bonificación de 15 (quince) puntos en el concurso de méritos para cubrir la vacante.

Artículo 37o.- Créditos preferenciales o financiamiento a micro y pequeñas empresas

El CONADIS en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas apoyan el otorgamiento de créditos preferenciales o financiamiento a las micro y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, buscando líneas especiales para este fin, procedentes de organismos financieros internacionales o nacionales.

Artículo 38o.- Preferencia a productos y servicios de empresas promocionales

Las empresas e instituciones del sector público darán preferencia a los productos manufacturados y servicios provenientes de micro y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, tomando en cuenta

similar posibilidad de suministro, calidad y precio para su compra o contratación.

CAPÍTULO VII

DE LAS EMPRESAS PROMOCIONALES

Artículo 39o.- Definición de Empresa Promocional

Se considera Empresa Promocional para Personas con Discapacidad a la constituida como persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial y que desarrolla cualquier tipo de actividad de producción o de comercialización de bienes o prestación de servicios y que ocupen un mínimo del 30 (treinta) por ciento de sus trabajadores con personas con discapacidad.

Artículo 40o.- Acreditación de empresas promocionales

El Ministerio de Trabajo y Promoción Social, en coordinación con el CONADIS, acreditará a las empresas mencionadas en el artículo anterior y fiscalizará el cumplimiento efectivo de la proporción establecida de sus trabajadores discapacitados.

Artículo 41o.- Promoción de la comercialización de productos manufacturados en Regiones

Los Consejos Transitorios de Administración Regional y las Municipalidades provinciales y distritales promoverán la comercialización de los productos manufacturados por las personas con discapacidad, fomentando la participación directa de dichas personas en ferias populares, mercados y centros comerciales dentro de su jurisdicción.

Artículo 42o.- Formación del Banco de Proyectos

El CONADIS coordinará con las entidades, empresas e instituciones, estatales o privados que promuevan el desarrollo, la formación de un Banco de Proyectos para facilitar y promover las empresas promocionales para personas con discapacidad; instaurando progresivamente a través de sus actividades de coordinación nacional e internacional un Fondo Rotatorio para la promoción financiera de estas empresas.

CAPÍTULO VIII DE LA ACCESIBILIDAD

Artículo 43o.- Adecuación progresiva del diseño urbano de las ciudades

El Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción y las Municipalidades, coordinarán la adecuación progresiva del diseño urbano de las ciudades, adaptándolas y dotándolas de los elementos técnicos modernos para el uso y fácil desplazamiento de las personas con discapacidad, en cumplimiento de la Resolución Ministerial No 1379-78-VC-3500.

Artículo 44o.- Dotación de acceso a instalaciones públicas y privadas

Toda infraestructura de uso comunitario, público y privado, que se construya con posterioridad a la promulgación de la presente Ley, deberá estar dotada de acceso, ambientes o corredores de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

Artículo 45o.- Reservación de asientos preferenciales en los vehículos públicos

El CONADIS coordinará con el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción y las Municipalidades a fin de que los vehículos de transporte público reserven asientos preferenciales cercanos y accesibles para el uso de personas con discapacidad.

Artículo 46o.- Parqueo público

Las Municipalidades dispondrán la reserva de ubicaciones en cada parqueo público para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad. El CONADIS supervisará el cumplimiento de esta disposición y fijará según el Reglamento de la presente Ley las multas a quienes las infrinjan.

CAPÍTULO IX MEDIDAS COMPENSATORIAS Y DE PROTECCIÓN

Artículo 47o.- Importaciones de vehículos, instrumentos y otros

47.1. La importación de vehículos especiales, prótesis y otros, para uso exclusivo de personas con discapacidad, se encuentran inafectos al pago de derechos arancelarios, conforme a lo previsto en la Ley General de Aduanas, Decreto Legislativo No 809.

47.2. El CONADIS mantiene la inscripción y el registro de las organizaciones y personas naturales y jurídicas que accedan a este beneficio.

Artículo 48o.- Créditos y beneficios a los centros de educación y capacitación

Los centros educativos y los centros de capacitación técnica y profesional, siempre que se dediquen a la instrucción y/o capacitación de personas con discapacidad, accederán preferentemente a los créditos y otros beneficios tributarios establecidos dentro del régimen de la Ley de Promoción de la Inversión en la Educación, Decreto Legislativo No 882 y la Ley de Tributación Municipal, Decreto Legislativo No 776.

Artículo 49o.- Coordinaciones para sensibilización y concientización

El CONADIS coordinará con las entidades públicas, los Consejos Transitorios de Administración Regional, los Municipios, los Centros de Rehabilitación y de Educación Especial del Estado, el sector privado, los medios de comunicación y los centros vinculados a la problemática de las personas con discapacidad, sobre el desarrollo de actividades de sensibilización y concientización de la comunidad acerca de los derechos de las personas con discapacidad y la necesidad de su integración a la vida nacional.

Artículo 50o.- Atención por la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo asignará un Defensor Adjunto Especializado en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad. Las acciones que ejecute sobre el particular formarán parte del informe anual que presente el Congreso de la República.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Consignaciones en el Presupuesto de la República

El Ministerio de Economía y Finanzas consignará en el Presupuesto General de la República, las partidas específicas que serán destinadas al cumplimiento de la presente Ley, dentro de los presupuestos asignados para los Ministerios de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano, de Salud, de Educación, de Trabajo y Promoción Social, de la Presidencia y otros. Se tomará en cuenta las transferencias provenientes de la Ley No 26918, referente al Sistema Nacional para la Población en Riesgo.

A partir del Presupuesto General de la República para el año 2000, el Ministerio de Economía y Finanzas consignará, las partidas presupuestales asignadas al cumplimiento de la presente Ley.

Segunda.- Plazo para la adecuación de instalaciones

Dentro del término de un año, los centros comerciales, supermercados, centros de esparcimiento, los destinados a espectáculos y en general todo establecimiento, público o privado, destinado al servicio de una colectividad de personas, adecuarán la estructura de sus instalaciones a fin de brindar servicios adecuados a las personas con discapacidad.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Convenios Internacionales

Las normas de los Convenios Internacionales suscritos por el Perú, sobre derechos y obligaciones a favor de las personas con discapacidad, forman parte de la presente Ley y su Reglamento, conforme a lo dispuesto en la Constitución.

Segunda.- Plazo para reglamentar la Ley

Encárgase al Poder Ejecutivo la reglamentación de la presente Ley, en el plazo de 120 (ciento veinte) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de su publicación, para lo cual buscará la asesoría de las entidades e instituciones especializadas.

En dicho reglamento, también se dictarán las normas necesarias para la implementación del CONADIS.

Tercera.- Modificación de la Ley No 23241

Modifícase el artículo único de la Ley No 23241, quedando redactado de la siguiente manera:

"Artículo Único.- Declárase el 16 de octubre de cada año como el 'Día Nacional de la Persona con Discapacidad' en recuerdo del 16 de octubre de 1980 y en respaldo del cumplimiento de la política de protección, atención, educación y rehabilitación integral que permita a las personas con discapacidad participar activamente en el desarrollo y el destino del Perú."

Cuarta.- Incorporación del CONADIS en Ley del PROMUDEH

Incorpórase en el inciso d) del artículo 5o del Decreto Legislativo No 866, modificado por el artículo 1o del Decreto Legislativo No 893, Ley de Organización y Funciones del PROMUDEH y en el inciso i) del artículo 7o del Decreto Supremo No 012-98-PROMUDEH, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del mismo:

"- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad."

Quinta.- Derogación de la Ley No 24067

Derógase la Ley No 24067 y las demás normas complementarias y reglamentarias que se opongan a la presente Ley.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

VÍCTOR JOY WAY ROJAS

Presidente del Congreso de la República

RICARDO MARCENARO FRERS

Primer Vicepresidente del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los treinta días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y ocho.

ALBERTO FUJIMORI FUJIMORI

Presidente Constitucional de la República

ALBERTO PANDOLFI ARBULU

Presidente del Consejo de Ministros

MIRIAM SCHENONE ORDINOLA

Ministro de promoción de la Mujer y Desarrollo Humano

Ley No. 26961

Promulgada el 02.JUN.98

Publicada el 03.JUN.98

Ley No. 26961

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPUBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURISTICA

TITULO PRELIMINAR

Artículo 1o. - Ambito de aplicación

La presente Ley constituye el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística.

Artículo 2o.- Principios

Son principios básicos de la actividad turística:

- a) Estimular el desarrollo de la actividad turística, como un medio para contribuir al crecimiento económico y el desarrollo social del país,

generando las condiciones más favorables para el desarrollo de la iniciativa privada.

- b) Contribuir al proceso de identidad e integración nacional con participación y beneficio de la comunidad.
- c) Establecer el uso turístico racional y sostenible del Patrimonio Cultural y Natural de la Nación.
- d) Promover la competitividad de los productos turísticos nacionales, fomentando el desarrollo de infraestructura, la calidad de los servicios para la adecuada satisfacción de los usuarios.
- e) Conservar el Patrimonio Cultural de la Nación, el entorno natural, las formas de vida, costumbres, identidad, entre otros, de las comunidades en las que se encuentren los atractivos turísticos.

Artículo 3o.- Definiciones básicas

Para efectos de la presente Ley se entiende por:

1. **TURISTA:** Toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, que permanece una noche por lo menos y no más de un año, en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en dicho lugar.
2. **ACTIVIDADES TURISTICAS:** Son aquellas derivadas de las interrelaciones entre los turistas, los prestadores de servicios turísticos y el Estado.
3. **PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS:** Son aquellas personas naturales o jurídicas cuyo objeto es brindar algún servicio turístico.
4. **RECURSOS TURISTICOS:** Son aquellos bienes que por sus características naturales, culturales o recreativas constituyen un atractivo capaz de motivar desplazamientos turísticos.
5. **PRODUCTOS TURISTICOS:** Son aquellos recursos turísticos que cuentan con infraestructura y servicios que permiten el desarrollo de actividades turísticas.

6. **SERVICIOS TURISTICOS:** Son aquellos servicios que satisfacen las necesidades de los turistas.
7. **TURISMO INTERNO:** Es el realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el país.
8. **TURISMO RECEPTIVO:** Es el realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el exterior.
9. **ZONAS DE RESERVA TURISTICA:** Son aquellas de comprobado potencial turístico cuyas características excepcionales ameritan protección especial por parte del Estado.
10. **ZONAS DE DESARROLLO TURISTICO PRIORITARIO:** Son aquellas que por sus características constituyen un atractivo para el turismo y requieren de acciones de promoción e inversión coordinadas entre el sector público y privado.
11. **FACILITACION TURISTICA:** Acción o medida destinada a simplificar, agilizar y viabilizar todo trámite relacionado con la actividad turística.

Artículo 4o.- Objetivos de la política estatal

Son objetivos de la política del Estado en materia turística:

- a) Establecer las condiciones necesarias para el desarrollo sostenible del turismo a través del mantenimiento de un producto turístico competitivo.
- b) Contribuir al proceso de descentralización.
- c) Proteger al turista.
- d) Dotar de infraestructura básica para el desarrollo de los recursos turísticos, en concordancia con las disposiciones específicas de la materia.
- e) Garantizar la libre iniciativa privada para el desarrollo de infraestructura complementaria y para la prestación de servicios turísticos.
- f) Propiciar la investigación, formación y capacitación técnica y profesional.
- g) Fomentar la conciencia turística.



TITULO I

DEL ENTE RECTOR DE LA ACTIVIDAD TURISTICA

Artículo 5o.- Atribuciones del Ente Rector

5.1. El Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, es el ente rector a nivel nacional competente en materia turística.

5.2 Tiene como atribuciones básicas la formulación, establecimiento y ejecución de la política y estrategia nacional de turismo, así como la elaboración normativa, fiscalización, gestión y administración de toda la actividad turística, realizando las coordinaciones que para su aplicación resulten necesarias con otras entidades públicas y privadas.

Artículo 6o.- Funciones del Ente Rector

El Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, en el ámbito de su competencia ejerce las siguientes funciones:

- a) Norma, fiscaliza y sanciona toda la actividad turística.
- b) Promueve la coordinación entre las entidades y dependencias públicas que poseen competencias relacionadas con la actividad turística.
- c) Orienta y coordina los planes y programas de proyectos de desarrollo y en la identificación de nuevos recursos y áreas turísticas que realicen las entidades regionales y gobiernos locales.
- d) Identifica, orienta, contribuye y coordina con los organismos correspondientes en materia de infraestructura y servicios turísticos que posibiliten un adecuado desarrollo de la actividad turística.
- e) Coordina y concerta con los organismos y entidades competentes a fin de que se resguarde la salud, seguridad y derechos que asisten al turista; así como la simplificación de los procedimientos administrativos relacionados con la actividad turística.
- f) Propone, coordina y ejecuta a nivel nacional los programas y acciones destinados a la creación de la conciencia ciudadana acerca de la

importancia económica y social del turismo para el desarrollo del país, así como de la calidad de los servicios que debe brindarse al turista.

- g) Promueve e incentiva el incremento del nivel técnico y profesional en el campo del turismo.
- h) Incentiva la conversión de recursos turísticos en productos turísticos, estableciendo las condiciones que impulsen y cautelen su adecuada explotación, proponiendo la declaración de Zonas de Reserva Turística Nacional y las Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario, en coordinación con los organismos competentes y dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones.
- i) Emite opinión previa sobre los dispositivos legales propuestos por otras instancias que tengan incidencia en la actividad turística, así como de la adopción de medidas o procedimientos administrativos que establezcan la creación, autorización, concesión o cualquier mecanismo que tenga relación con su actividad a nivel nacional, bajo sanción de nulidad.
- j) Nombra a los titulares de sus Organos Desconcentrados.
- k) Otras que se encuentren estrechamente relacionadas con la actividad turística.

TITULO II

COMPETENCIAS DE OTROS ORGANISMOS

Artículo 7o.- Municipalidades.

Las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local que tienen dentro de su competencia la facultad de promover los recursos turísticos de su localidad, ejecutando las acciones y programas en dicha materia, acorde con los principios básicos del Estado y con los objetivos y estrategias que formule el Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales.

Artículo 8o.- Plazo para aprobación de proyectos turísticos.

El Instituto Nacional de Cultura (INC), el Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA), los gobiernos locales y cualquier autoridad que intervenga en asuntos que involucre el desarrollo de proyectos turísticos y solicitudes vinculados a la actividad turística tendrán como plazo máximo treinta (30) días calendario, bajo responsabilidad del funcionario encargado, para autorizarlas o rechazarlas, con fundamentos técnicos y legales. Transcurrido dicho plazo sin que se hubiere emitido la resolución respectiva, las solicitudes se entenderán como aprobadas.

TITULO III

DEL COMITE CONSULTIVO DE TURISMO

Artículo 9o.- Creación del Comité Consultivo de Turismo

Créase el Comité Consultivo de Turismo del Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, como órgano de coordinación con el sector privado.

Artículo 10o.- Composición del Comité Consultivo de Turismo

10.1 El Comité Consultivo de Turismo estará integrado por:

- Dos (2) representantes del Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, uno de los cuales será el Viceministro de Turismo, quien lo presidirá.
- Un (1) representante de la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR).
- Un (1) representante del Gremio de Agencias de Viajes y Turismo a nivel nacional.
- Un (1) representante del Gremio de Hoteles y Restaurantes a nivel nacional.
- Un (1) representante del Gremio de Operadores de Turismo Receptivo e Interno.
- Un (1) representante del Gremio de Transportistas Aéreos.
- Un (1) representante del Gremio de Transportistas Terrestres.

- Un (1) representante de la Comisión de Promoción del Perú (PROMPERU).

10.2 Si el tema lo amerita, se podrá invitar a otros representantes del sector público o privado.

10.3 En un plazo de sesenta (60) días calendario contados a partir de su instalación, elaborará su Reglamento Interno, el que será aprobado por Resolución Ministerial del Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales.

Artículo 11o.- Funciones del Comité Consultivo de Turismo

El Comité Consultivo de Turismo, formulará recomendaciones sobre acciones, lineamientos de política y normas relacionadas con la actividad turística, las mismas que serán presentadas al Ministro de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales.

Artículo 12o.- Propuesta y nombramiento de representantes

12.1 Los organismos y entidades que integran el Comité Consultivo de Turismo deberán proponer sus representantes dentro de los quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha de publicación de la presente Ley.

12.2 Mediante Resolución Ministerial, el Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, nombrará a los representantes propuestos para el Comité Consultivo de Turismo.

TITULO IV

DE LOS RECURSOS TURISTICOS

Artículo 13o.- Coordinación de la operación turística

Los organismos o instituciones correspondientes deberán coordinar con el Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, la operación turística en los lugares declarados como Patrimonio Cultural y Natural de la Nación.

Artículo 14o.- Declaración de zonas de reserva turística

Las declaraciones de Zonas de Reserva Turística se formularán en áreas de comprobado potencial turístico que ameriten protección por parte del Estado, a fin de salvaguardar el recurso de acciones que generen depredación o alteración. Su declaratoria será a través de Resolución Suprema.

Artículo 15o.- Declaración de zonas de desarrollo turístico

Las declaraciones de Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario se aprobarán mediante Decreto Supremo con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales.

Artículo 16o.- Restricciones a la explotación de un recurso

Cuando la sobre-explotación de un recurso turístico ponga en riesgo su conservación, el Estado podrá imponer restricciones a su uso, mediante Decreto Supremo, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, a propuesta del Ministro de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales.

TITULO V

DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

Artículo 17o.- Determinación de prestadores de servicios turísticos

Son Prestadores de Servicios Turísticos, las personas naturales o jurídicas que operan en cualquiera de las siguientes actividades:

- a) Agencias de viajes y turismo.
- b) Empresas operadoras de turismo receptivo.
- c) Establecimientos de hospedaje en todas sus formas.
- d) Establecimientos de servicios turísticos extra- hoteleros.
- e) Restaurantes y afines.
- f) Casinos de juego y similares.
- g) Empresas de transporte turístico.
- h) Uso turístico de fuentes de agua minero- medicinales.
- i) Uso y explotación de máquinas tragamonedas.

- j) Arrendamiento de vehículos.
- k) Guías de turismo, en sus diferentes especialidades.
- l) Empresas organizadoras de congresos y ferias internacionales.
- m) Otras que establezca el Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, mediante Resolución Ministerial.

Artículo 18o.- Regulación de las actividades de los prestadores de servicios turísticos

18.1 El Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, reglamentará en cada caso, los requisitos, obligaciones y responsabilidades que deberán cumplir los Prestadores de Servicios Turísticos.

18.2 Los reglamentos referidos a los Prestadores de Servicios Turísticos continúan vigentes hasta que el Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales disponga lo contrario para su adecuación o modificación en concordancia con la presente Ley.

TITULO VI DE LA FACILITACION TURISTICA

Artículo 19o.- Igualdad de derechos y condiciones de los turistas

Toda persona, sea nacional o extranjera, que en calidad de turista permanezca o se desplace dentro del territorio nacional gozará de las mismas condiciones e igualdad de derechos en los cobros por concepto de visita o ingreso a los lugares públicos tales como monumentos, parques, reservas, santuarios, bosques y otros, bajo responsabilidad de los funcionarios que dispongan o permitan el incumplimiento de la presente norma.

Artículo 20o.- Fomento del turismo social

Sin perjuicio de lo mencionado en el artículo anterior, se podrán establecer tarifas preferenciales para estudiantes, docentes, jubilados y otros, previa autorización de la autoridad respectiva.

Artículo 21o.- Facilidades a personas con discapacidad y personas de la tercera edad

21.1. Los prestadores de servicios turísticos a que se refiere el artículo 17o de la presente Ley, deberán brindar las facilidades necesarias a las personas con discapacidad y a las personas de la tercera edad en condiciones que se garantice su seguridad y comodidad.

21.2 Las facilidades a que se refiere el párrafo anterior deberán garantizar la libre accesibilidad y desplazamiento, instalaciones higiénico sanitarias apropiadas, ubicaciones preferenciales que aseguren su libre evacuación en caso de emergencia y otras que se establecerán en el Reglamento.

Artículo 22o.- Simplificación de los procedimientos y trámites administrativos. Las entidades, organismos e instituciones del sector público, deberán simplificar los procedimientos y trámites administrativos de sus Textos Unicos de Procedimientos Administrativos (TUPA) a fin de agilizar y viabilizar los permisos y autorizaciones vinculados con la actividad turística dentro de su normatividad respectiva.

Artículo 23o.- Autoridad competente en materia de facilitación turística.

23.1 El Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, es la máxima autoridad para establecer los mecanismos y procedimientos de facilitación turística.

23.2. Todas las entidades u organismos estatales y regionales que tengan funciones en relación con actividades turísticas, deberán cumplir con las disposiciones establecidas por el referido Ministerio.

Artículo 24o.- Facilitación en materia penal

La Fiscalía Provincial de Turismo podrá abrir investigación sobre la base de denuncias interpuestas por turistas extranjeros, ya sea que éstas se hayan

presentado en forma escrita, verbal, vía fax, correo electrónico o por cualquier otro medio técnico.

Artículo 25o.- Facilitación en materia administrativa.

25.1. El INDECOPI, a través de la Comisión de Protección al Consumidor, conocerá las denuncias que sean formuladas por los turistas nacionales y extranjeros, las mismas que podrán ser presentadas en forma escrita, verbal, vía facsímil, correo electrónico o por cualquier otro medio técnico de comunicación.

25.2 La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, o los funcionarios que el INDECOPI designe, podrán representar al turista, para todos los efectos, en las acciones conducentes a la solución de las denuncias interpuestas, pudiendo ejercer dicha representación en la vía administrativa o jurisdiccional, requiriéndose para ello de carta poder simple conforme a lo establecido por el artículo 51o del Decreto Legislativo No 716, Ley de Protección al Consumidor.

DISPOSICION TRANSITORIA

Unica.- Normas reglamentarias y complementarias.

Mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, se dictarán las normas reglamentarias y complementarias para la mejor aplicación de la presente Ley, dentro del plazo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la publicación de la misma.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Competencia de PROMPERU y del Ministerio de la Presidencia

La Comisión de Promoción del Perú (PROMPERU) es responsable de la promoción del turismo receptivo e interno nacional. Asimismo, por convenio con el Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, PROMPERU podrá realizar otras actividades necesarias para el desarrollo de la actividad turística.

El desarrollo de infraestructura turística básica corresponde al Ministerio de la Presidencia.

Segunda.- Mecanismo para conservar y mantener el patrimonio cultural y natural

El Instituto Nacional de Cultura (INC), el Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA) y demás entidades públicas y privadas que protejan o administren el Patrimonio Cultural y Natural de la Nación, invertirán en forma directa, bajo responsabilidad, un porcentaje no menor del 70% de los derechos de ingreso a museos, monumentos, parques, reservas, santuarios, bosques, zonas reservadas, entre otros, en el mantenimiento, conservación, recuperación y seguridad del Patrimonio Cultural y Natural de la Nación, según sea el caso. Los titulares de los pliegos presupuestales correspondientes son responsables del cumplimiento y supervisión de la presente disposición.

Tercera.- Creación del Viceministerio de Turismo

Modifícase el artículo 6o del Decreto Ley No 25831, Ley Orgánica del Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, en los siguientes términos:

"Artículo 6o.- El Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales cuenta con la siguiente estructura:

a) Alta Dirección:

- Despacho Ministerial.
- Viceministerio de Industria.
- Viceministerio de Turismo.
- Viceministerio de Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales.
- Secretaría General.

b) Organos Consultivos:

- Comisión Consultiva

c) Organos de Control:

- Oficina General de Inspectoría Interna
- d) Organos de Asesoramiento:
- Oficina de Asesoría General.
 - Oficina de Cooperación Técnica Internacional.

e) Organos de Apoyo:

- Oficina General de Administración de Recursos.
- Oficina General de Informática, Estadística y Racionalización.
- Oficina General de Defensa Nacional y Seguridad.

f) Organos Técnicos Normativos de Línea:

- Dirección Nacional de Industrias.
- Dirección Nacional de Turismo.
- Dirección Nacional de Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales.

g) Proyecto Especial de Registro Unificado."

Cuarta.- Norma aclaratoria.

Entiéndase toda mención establecida en la legislación vigente en materia de turismo, sobre el Viceministerio de Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, como referida al Viceministerio de Turismo.

Quinta.- Derogatoria de las normas en materia de turismo.

Derógase la Ley No 24027, Ley General de Turismo y déjase sin efecto el Decreto Supremo No 039-85- ICTI/TUR, Reglamento de la Ley General de Turismo.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los dieciocho días del mes de mayo de mil novecientos noventa y ocho.

CARLOS TORRES Y TORRES LARA

Presidente del Congreso de la República

EDITH MELLADO CESPEDES

Primera vicepresidenta del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dos días del mes de junio de mil novecientos noventa y ocho.

ALBERTO FUJIMORI FUJIMORI

Presidente Constitucional de la República

ALBERTO PANDOLFI ARBULU

Presidente del Consejo de Ministros

GUSTAVO CAILLAUX ZAZZALI

Ministro de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales

Ley No. 26962

Promulgada el 02.JUN.98

Publicada el 03.JUN.98

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPUBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY SOBRE MODIFICACIONES DE DISPOSICIONES TRIBUTARIAS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURISTICA

Artículo 1o.- Ampliación del plazo de vigencia de los beneficios tributarios para el Sector Turismo.

Inclúyase como segundo párrafo del literal a) del artículo 73o del Decreto Legislativo No 821 -Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo- el siguiente texto:

"Asimismo, los servicios de hospedaje y alimentación prestados por establecimientos de hospedaje a favor de operadores turísticos domiciliados en el país, que transfieran dichos servicios a favor de operadores turísticos del exterior para ser utilizados por personas no domiciliadas en el país; con vigencia hasta el 31 de diciembre del año 2,003."

Artículo 2o.- De la ampliación del plazo de inicio o ampliación de operaciones.

Modifícase el artículo 1o del Decreto Legislativo No 820 en los términos siguientes:

"Artículo 1o.- Las empresas de servicio de establecimiento de hospedaje que inicien o amplíen sus operaciones antes del 31 de diciembre del 2,003, estarán exoneradas del Impuesto Predial y del Impuesto Extraordinario a los Activos Netos. Asimismo, podrán depreciar, para efecto del Impuesto a la Renta, a la Renta, a razón del 10% anual los inmuebles de su propiedad afectados a la producción de rentas gravadas.

Mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, se definirán las características de lo que se entiende por ampliación para los fines del presente artículo."

DISPOSICION FINAL

UNICA.- Disposición derogatoria.

Déjase sin efecto el artículo 1o del Decreto Supremo No 063-96-EF y demás disposiciones que se opongan a la presente Ley.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los dieciocho días del mes de mayo de mil novecientos noventa y ocho.

CARLOS TORRES Y TORRES LARA

Presidente del Congreso de la República

EDITH MELLADO CESPEDES

Primera Vicepresidenta del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dos días del mes de junio de mil novecientos noventa y ocho.

ALBERTO FUJIMORI FUJIMORI

Presidente Constitucional de la República

GUSTAVO CAILLAUX ZAZZALI

Ministro de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales