



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Desarrollo del turismo accesible en los principales atractivos  
turísticos de Lima Metropolitana, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORES:**

Atayauri Cruz, Andrés (ORCID:0000-0002-4636-1552)

Huamán Carrasco Jean Paul (ORCID:0000-0002-0802-2912)

**ASESORA:**

Mg. Velásquez Viloche, Leli Violeta (ORCID:0000-0001-9985-0344)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Responsabilidad Social y Pública

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

Se la dedico al hacedor de mi camino, a mi padre celestial, el que me acompaña en cada paso que doy y a mis padres y a las personas que más amo en este mundo, con mis más sinceros sentimientos.

### **Dedicatoria**

Quiero dedicar este trabajo de investigación en primer lugar al ser majestuoso quien nos ilumina en cada momento de nuestras vidas y a mi familia, quienes me motivan a seguir esforzándome en cada paso que doy.

## **Agradecimiento**

Queremos agradecer en primer lugar a nuestra asesora la Mg. Velásquez Viloche, Leli Violeta quien estuvo presente en el comienzo y final de esta investigación, también a Turismo-In de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ), por la información de brindada al comienzo del desarrollo de la investigación y por último agradecer a los diferentes entrevistados de cada atractivo turístico, ya que gracias a ellos pudimos conocer el desarrollo del turismo accesible en cada atractivo.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Categoría, subcategoría y matriz de categorización apriorística .....	15
3.3 Escenario de estudio.....	16
3.4 Participantes.....	16
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6 Procedimientos.....	16
3.7 Rigor científico.....	17
3.8 Método de análisis de información .....	18
3.9 Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN .....	18
V. CONCLUSIONES .....	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS .....	37

## Índice de tablas

Tabla 1. Validación de expertos.....	17
--------------------------------------	----

## Resumen

Este presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el desarrollo del turismo accesible en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana, 2020. Para lograr dicho objetivo se empleó un enfoque cualitativo, con un tipo de investigación básica y el diseño de investigación acción basado en conocer el desarrollo del turismo accesible en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana y así sirva de información a los prestadores de servicio de cada atractivo turístico analizado para la toma de decisiones; asimismo, para la recolección de la información, la técnica utilizada fue la entrevista a profundidad y el instrumento de recolección de datos fue la guía de entrevista que se aplicó a cada representante de los cinco atractivos turísticos. La principal conclusión a la que se llegó en el desarrollo del turismo accesible en los atractivos turísticos analizados en Lima Metropolitana, 2020, se estaría desarrollando con 3 de los 4 componentes de la accesibilidad espacial: comunicación, desplazamiento y usabilidad, pero se necesita trabajar aun con la orientación espacial en los atractivos turísticos.

**Palabras claves:** Turismo, actividad turística, turismo accesible, accesibilidad espacial.

## **Abstract**

The objective of this present research work is to determine the development of accessible tourism in the tourist attractions of Metropolitan Lima, 2020. To achieve this objective, a qualitative approach was used, with a type of basic research and the design of action research based on knowing the development of accessible tourism in the main tourist attractions of Metropolitan Lima and serve as information to the service providers of each analyzed tourist attraction for decision- making; Likewise, to collect the information, the technique used was the in-depth interview and the interview guide as a data collection instrument that was applied to each representative of the five attractions analyzed. The main conclusion reached was that the development of accessible tourism in the tourist attractions analyzed in Metropolitan Lima, 2020, would be developing with 3 of the 4 components of spatial accessibility: communication, movement and usability, but work is needed even with spatial orientation in tourist attractions.

**Keywords:** Tourism, tourist activity, accessible tourism, spatial accessibilit.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El turismo en los últimos años se ha vuelto uno de los sectores de mayor crecimiento del mundo, ya que muchas personas tienen la necesidad de realizar actividades de ocio a nuevos destinos, pero existe un sector demográfico de turistas con condiciones diferentes que los limita a realizarlo como son los turistas con cierta discapacidad, ya que no cuentan con las facilidades necesarias para disfrutar de un turismo accesible. Según la Organización mundial de la salud (2011) más de mil millones de personas poseen cierto tipo de discapacidad; esto cerca del 15% de los habitantes en el mundo. Este número es mucho mayor a los correspondientes de los años 70, que era un 10%.

Por lo tanto, según Darcy y Dickson (2009) citado por Özogul y Baran (2016) el turismo accesible posibilita a aquellas personas que cuentan con alguna condición de acceso a poder disfrutar de manera autónoma, equitativa y digna a entornos turísticos y así disfrutar de sus productos y servicios. Este término introduce a personas con limitaciones físicas, personas con niños y personas de edad avanzada.

El crecimiento del sector turístico desde la perspectiva de la accesibilidad y diseño no solo es considerado un derecho humano, sino que genera beneficios en el sector, debido a lo cual el turismo accesible busca cubrir las necesidades de un segmento que en gran medida se encuentra reducido para el disfrute de experiencias únicas.

Según la Organización Mundial del Turismo (2014) Australia, Estados Unidos y países de Europa vienen poniendo en manifiesto que la comunidad de discapacitados son una pieza importante de su demanda turística. Siendo en Australia el 11% del total de turistas viajeros con discapacidad y en el Reino Unido el 12% de sus turistas, caracterizados como turistas que se quedan con mayor estancia y por ende gastan más. De la misma manera en Estados Unidos las personas mayores con discapacidad o movilidad reducida generan 13.600 millones de dólares a la actividad turística al año.

En América Latina según Notiviajeros (2019) Brasil cuenta con excelente infraestructura para el turismo accesible. La ciudad más destacada es Río de



Janeiro, ya que cuenta con alojamientos para que los discapacitados visuales puedan disfrutar del Carnaval desde lugares especiales que cuentan con auriculares, escuchando así en vivo el desfile. De la misma forma Itacaré una ciudad donde existen excursiones para discapacitados.

México que desde los Juegos Parapanamericanos del 2011 decidió realizar cambios en las instalaciones de los comercios y capacitar a los trabajadores de sector turístico. Un ejemplo es Jalisco con acciones como señalización, podo táctil para invidentes lo cual advierte de un posible peligro mientras caminan sobre ella; andadores en toda la franja de arena, vehículos acuáticos para ingresar al mar, sillas y muletas que no se hundan.

Argentina inclusiva invitando a la población a sus diferentes actividades gracias a la Ley Nacional de Turismo. Ejemplo de ello Mar del Plata y Villa Gesell donde visitantes con movilidad reducida cuentan con sillas anfibas para su mejor desplazamiento y mayor disfrute del mar y la playa.

Uruguay país con mayor desarrollo en turismo accesible. Por ejemplo, Piriápolis ciudad que cuenta con hoteles donde las habitaciones se encuentran habilitadas para las personas con movilidad reducida; así como alarmas luminosas y audibles, baños con grúas para cuadripléjicos y las cartas de los platos en braille.

En el Perú según el Portal de Turismo (2019) el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) resalta que alrededor del 70% de las personas discapacitadas resultan ser viajeros potenciales, de tal manera que se necesita un trabajo en conjunto entre el sector público y privado, asimismo el progreso de la infraestructura para atraer a este segmento.

Por otro lado, la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (Promperú) (2018) indica que los turistas extranjeros adultos mayores gastan alrededor de 2,652 dólares durante su viaje y 332 dólares por día, es el monto más alto registrado en el grupo de generaciones del turismo receptivo. Estos turistas proceden del continente de Norte américa (Estados unidos y Canadá), Europa (Alemania, España, Francia, Reino unido), Asia (china y Japón) y Australia. Los adultos mayores que vacacionan en Perú representan un 17% del turismo interno entre ellos son; La generación silenciosa “adultos mayores” nacidos en 1925 y 1945 son 1% del total y la generación baby boomer nacidos entre 1946 y 1964 que son 16%.

Respecto a las actividades turísticas que realizan en el Perú estas están dirigidas al ámbito cultural, como son los city tours o recorridos por la ciudad en buses turísticos y visitas a museos, iglesias, sitios arqueológicos, plazas, inmuebles históricos, entre otros.

Es por ello importante conocer el estado de los destinos para una oferta turística cuyo contenido aporte a dar mayor respuesta a estos turistas y así mayor competitividad de las mismas.

Por lo ya expuesto, el trabajo de investigación pretende profundizar el estudio determinando el desarrollo del turismo accesible en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana, formulando la siguiente pregunta de investigación ¿De qué manera se desarrolla el turismo accesible en los principales Atractivos turísticos de Lima Metropolitana, Año 2020?

La importancia de determinar el desarrollo del turismo accesible en los Atractivos turísticos de Lima Metropolitana servirá como información turística a los prestadores turísticos, conociendo así de este concepto y apliquen a las instalaciones turísticas como se refiere Ishak, Hua y Ping (2018) el estudio ayudara a los prestadores turísticos a entender el concepto de turismo accesible y los temas que están relacionados para poder aplicarlo, por lo tanto mayor investigación en turismo accesible puede alentar a tomar este modelo como ejemplo en otros lugares.

También de información para los turistas con discapacidades diferentes, ya que estas personas buscan servicios con las medidas necesarias para su uso, como lo menciona Correa (2015) estos turistas buscan destinos incluso teniendo dificultades en encontrar la información de lugares con instalaciones ajustadas a sus necesidades y en ciertos casos turistas potenciales que al no encontrar la información necesaria no se deciden en realizar turismo por no encontrar lo que requieren.

La investigación servirá de base para nuevos estudios que busquen desarrollar propuestas para el turismo accesible no solo en los diferentes atractivos turísticos de lima Metropolitana, sino en todo el país, a fin de considerarnos como destino accesible y a la misma vez elevar la demanda turística, como lo reafirma

Michopoulou, Darcy, Ambrose y Buhalisel (2015) el turismo accesible influye en la competitividad como destino turístico siempre y cuando se mejore las accesibilidades de las instalaciones turísticas esto con la colaboración de partes interesadas. Por otro lado, Kastenholz y Galán (2009) se refiere al turismo accesible como una forma de cualificación y diferenciación del destino, considerándolo como innovador causando un creciente número de turistas.

En base a la realidad problemática expuesta se abordó el problema general y los problemas específicos de la presente investigación. El problema general de la investigación fue ¿De qué manera se desarrolla el turismo accesible en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana, 2020? Los problemas específicos de la investigación fueron los siguientes:

- **PE1:** ¿Cómo es la orientación espacial en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible?
- **PE2:** ¿Cómo es la comunicación en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible?
- **PE3:** ¿Cómo es el desplazamiento en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible?
- **PE4:** ¿Cómo es la usabilidad en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible?

El objetivo general Determinar el desarrollo del turismo accesible en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana, 2020. Los objetivos específicos fueron los siguientes:

- **OE1:** Conocer la orientación espacial en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible
- **OE2:** Conocer la comunicación en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible
- **OE3:** Conocer el desplazamiento en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible
- **OE4:** Conocer la usabilidad en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible

## II. MARCO TEÓRICO

Como parte del marco teórico se presentaron las investigaciones que sirven de conexión y de referentes. Posteriormente enfoques teóricos sobre la variable como parte de información para el contexto general del trabajo en estudio.

Martínez y Boujrout (2020) en su artículo científico dieron a conocer la accesibilidad de las personas con discapacidad a los diferentes parques y jardines de la ciudad de Marrakech. Utilizó el enfoque cualitativo y la técnica de la observación como trabajo de campo, recogiendo fotografías para su posterior análisis. Llegando a la conclusión de que los parques públicos cuentan con plazas de aparcamiento, rampas de acceso, puesto de información accesible, aseo accesible, encaminamiento direccional, pero en ciertas partes el pavimento se encuentra desprendido que dificulta el caminar. Los jardines privados tienen una situación desfavorable para la accesibilidad, ya que las escaleras de acceso se encuentran sin señalización, información inaccesible y ausencia de encaminamiento. Pero a pesar de que ninguno de los espacios abiertos es considerado accesible se han realizado gestiones públicas en esta materia, por otro lado, resaltar que aún existe la brecha de accesibilidad en esta ciudad.

Martínez, Idelhadj y Ouazzani (2019) en su artículo científico conocieron la accesibilidad universal de personas en situación de discapacidad en los museos de la ciudad de Tétouan, con una investigación cualitativa y la técnica de la observación y fichas como instrumento de recolección de datos. Concluyeron que los museos no son universalmente accesibles. El Centro de Arte Moderno con ciertas carencias podría ser considerado como museo accesible, la Escuela de Artes y Oficios se puede conceptuar como museo practicable y el Museo Arqueológico como el Museo Etnográfico como no accesible. El personal en estos museos no se encuentra especializado en abordar las necesidades de las personas con ciertas discapacidades, el material expuesto presenta barreras museográficas y el acceso a los museos presentan barreras arquitectónicas, esto es debido a que solo el 16% de turistas extranjeros visitan los museos en Tétouan en su estancia.

Wi Astuti, Adiati y Lestari (2018) en su artículo científico identificaron la implementación del concepto Turismo accesible en los museos de Yakarta. Con una investigación cualitativa-exploratoria y la técnica de la entrevista. Concluyeron que los museos no implementan aún este concepto, ya que no cuentan con un sitio web y solo uno tiene acceso a las redes sociales, el desplazamiento en las instalaciones no son las más cómodas para las personas que caminan juntas en direcciones diferentes, no cuentan con rampas en las entradas que dificulta el ingreso de personas con alguna discapacidad o problemas de movilidad. Pero a pesar de estas limitantes existe algunas fortalezas en los museos como: el transporte, que es el factor más adecuado no por los museos sino por el gobierno de Yakarta que proporciona el transporte canal, se puede llegar a todos los museos por cualquier medio público o privado. Seis de los museos tienen señalización de entrada, de emergencia, de seguridad y de aseo, todos los museos no proporcionan información completa en el mostrador de información, pero la visita guiada es la mejor ya que cuentan con personal capacitado para brindar información a todas las personas con diferentes discapacidades y en el idioma que se pida en la reserva. Se recomendó tener un plan estratégico de accesibilidad de acuerdo con las necesidades identificadas ya que no solo beneficiará a las personas con discapacidad, sino a todos.

Tafesse, Lingerih y Gebrewold (2018) en su artículo científico evaluaron los desafíos accesibles de las atracciones turísticas de Amhara región de Etiopía, con un enfoque cualitativo y la técnica de la entrevista a funcionarios del gobierno, gerentes y el análisis de documentos. Se concluyó que Gondar un recinto real es menos accesible que Lalibela (iglesias monolíticas), contando con solo un criterio de los doce criterios que resaltaba la investigación (señalización accesible, guiado, información accesible, lugares de aparcamiento, rutas accesibles, entre otras). El único criterio que presentó es la disponibilidad de guías con habilidad multilingüe, siendo el servicio de guiado uno de los mejores del país. Lalibela por contrario cuenta con suficiente señalización accesible en las iglesias, guía multilingüe e información de la atracción a través de pictogramas. El desafío más grande de Lalibela es el desplazamiento dentro de las iglesias y solucionar esto resulta complicado, ya que no es fácil realizar cambios en el diseño del patrimonio. El sitio también necesita proporcionar rampas en su museo que es una edificación nueva.

Se recomendó en cuanto a Gondar que adopte rutas de acceso planas y señalización para la accesibilidad dentro de recinto y para ambos lugares a pesar de tener guías multilingüe también puedan adaptar el guiado a través de la interpretación con signos, presentación de mensajes en tv ya que en ocasiones resulta difícil leer los pictogramas, información en audio y una versión electrónica en Braille.

Lwoga y Mapunda (2017) en su artículo científico examinaron los desafíos que enfrenta el turismo cultural en atender a personas con discapacidad, el caso del museo del pueblo en Tanzania, tuvo como investigación un enfoque cualitativo y la técnica de la entrevista a los visitantes. Concluyeron que el museo en cierta medida lucha por atender a las visitantes con ciertas discapacidades, a pesar de sus limitaciones. El museo reparte programas especiales incluyendo a niños que se encuentran en buen estado físico con niños con cierta discapacidad, así evitan la estigmatización de los visitantes con discapacidad. A pesar de estas acciones existen varios desafíos. Por ejemplo, el lugar no cuenta con las instalaciones óptimas para personas con discapacidad con respecto a su cognitiva, física y funciones psicológicas. Además, no cuenta con fondos adecuados para invertir en instalaciones diseñadas que garantice la sostenibilidad falta de intérpretes que puedan comunicarse con los visitantes con necesidades especiales y el miedo por poner en peligro la autenticidad del patrimonio realizando cambios en las instalaciones del sitio. Los autores recomendaron que el sitio y las autoridades del turismo cultural generen medidas a fin de eliminar las barreras que tienen los discapacitados al momento de visitar lugares como este.

Andrade (2017) en su tesis analizó las facilidades de turismo accesible en el Museo de la ciudad de Quito, con el método cualitativo y las técnicas como la observación estructurada y la encuesta. Se concluyó que existe una falencia en cuanto la accesibilidad hacia el lugar, pero en cuanto al recinto se llega a la conclusión que cuenta con instalaciones que cumplen con normativas esenciales para este segmento, el recorrido para personas con sillas de ruedas es autónoma y efectiva sin ningún impedimento, pero se toma más atención a personas con movilidad reducida que a otros tipos de discapacidades que necesitan otro tipo de atención. El autor recomienda seguir algunas adaptaciones de turismo accesible que se realizan en España y Chile a fin de mejorar la accesibilidad turística.

Álvarez (2017) en su tesis conoció las capacidades de los atractivos del destino de Trujillo y del recurso humano que labora en ellos, para la atención en turismo accesible. Se aplicó el método etnográfico con la técnica de la observación y la entrevista mediante un cuestionario a los gestores y recurso humano de los complejos arqueológicos analizados. Tuvo como conclusión que el personal que labora no cuenta con conocimiento sobre turismo accesible ni tampoco cuenta con capacitaciones. Los atractivos analizados como el complejo Arqueológico Huaca de Moche, el complejo Arqueológico El brujo y el museo de sitio Cao poseen capacidades muy poco favorables para este segmento existiendo muchas limitaciones en sus instalaciones y centros de interpretación contando solo con algunas rampas y escaleras para el ingreso, pero el complejo Arqueológico de Chan Chan que es el más visitado carece de rampas accesibles para el ingreso y una superficie que no permite un fácil desplazamiento. La gestión no ha tomado en consideración todas estas limitantes para tomar en marcha cambios de mejora para el acondicionamiento de todos los atractivos. El autor recomendó que los gestores de la actividad turística deben promover programas de capacitación en relación al turismo accesible para el recurso humano y la infraestructura debe ser mejor acondicionada para un mejor recorrido para personas con discapacidad y adultos mayores.

Ostrowska y Pawlikowska (2016) en su artículo científico examinaron la accesibilidad de los distritos históricos de Cracovia y Varsovia, en Polonia, mediante la investigación cualitativa y la técnica de la observación e investigaciones a campo. Se concluyó que aún carecen de una estrategia de desarrollo para un turismo sin barreras, por ejemplo, la falta de rutas turísticas para turistas discapacitados, 12 estacionamientos con información turística insuficiente, el 70% de los museos antiguos son inaccesibles, ya que no cuentan con suficientes servicios e instalaciones aplicadas a discapacitados, ejemplo de ello es la falta de información visual que no siempre está en alfabeto Braille, asistencia sonora o visual y la provisión de rampas que suele ser imposible debido a la desaprobación expresada por la Oficina de conservación que evita intervención en edificios históricos. Pero diferente es el caso de los museos modernos recién construidos en estos distritos, ya que son accesibles para personas con impedimento auditivo, visual y motora como son “el Museo de Deportes y Turismo, el Museo del Levantamiento de

Varsovia, el museo de la historia de los judíos polacos y la ciencia de Copérnico Centro". Se recomendó implementar una gestión de espacios turísticos para las personas con discapacidad que ya se aplican en países como Europa que comparten las mismas características de las ciudades de Polonia, para mejorar así la accesibilidad a los sitios del patrimonio.

Aguilar y Escudero (2016) en su tesis determinó las diferentes necesidades de los atractivos turísticos de la ciudad de Guayaquil para el desarrollo de una ruta turística accesible, con el método mixto y las técnicas de entrevista y observación. Concluyeron que los principales atractivos de la ciudad se encuentran limitadas, ya que no cuentan con las facilidades necesarias para el disfrute. En el Barrio Las Peñas y Cerro Santa Ana no existen facilidades en cuanto a la infraestructura, por lo que resulta difícil el desarrollo de un turismo accesible en los lugares. El Municipio de Guayaquil no cuenta con alguna Ordenanza especial para que la Obra Pública cumpla con los derechos de las personas con discapacidad bajo los parámetros de necesidades de diseño e implementación de obras, a través de la observación directa se conoció también que los lugares de recreación turística que sí mantienen facilidades de acceso solo toman en consideración personas con discapacidad física excluyendo otro tipo de discapacidades como son las discapacidades sensoriales que requieren otro tipo de atención para los servicios del lugar. Es por esto que los autores recomendaron que las instituciones públicas den soporte e interés a este segmento de mercado, capacitando al personal de cada atractivo turístico para que manejen el lenguaje de señas y que el tema de infraestructura sea tratado por un estudio de arquitectura e Ingeniería civil bajo los parámetros de accesibilidad para personas con discapacidad.

Uscamayta (2016) en su tesis evaluó el cumplimiento de las normas del turismo accesible en los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa. Con un enfoque de investigación mixto y la encuesta y la observación como técnicas de investigación. Llegó a la conclusión que la mayoría de los atractivos incumplen las normas de turismo accesible como: la falta de espacio y rampas para el uso sillas de ruedas, la falta de barandas de seguridad, falta de baños adaptados y lugares con estacionamiento para las personas discapacitadas. Los atractivos incumplen las normas de comunicación, ya que no consideran guías profesionales que brinden un turismo accesible, así también falta de cumplimiento de las normas de



accesibilidad, puesto que los atractivos son calificados como inaccesibles. Se recomendó que las municipalidades realicen gestiones a fin de que los atractivos turísticos cumplan con estas normas de accesibilidad y además impulsar la inversión para mejorar la accesibilidad de los mismos.

Martínez y García (2015) en su artículo científico analizaron de qué manera se ha incorporado la temática de turismo accesible en el santuario religioso de Santo Toribio Romo, con un estudio longitudinal a través de la técnica de la encuesta que se aplicó a los visitantes, se concluyó que la infraestructura del santuario se encuentra en óptimas condiciones ya que ha sido diseñado bajo los términos de accesibilidad para que las personas ancianas, embarazadas, niños y con discapacidad puedan recorrerlas y disfrutarlas sin ninguna barrera, de tal modo que mejora en gran medida la experiencia turística, incluso cuenta con áreas de convivencia social y disfrute de actividades para estas personas, pero aún existe falta de señalización para visitantes con discapacidad visual y auditiva.

Costa y Eniele (2015) en su artículo científico identificaron y evaluaron la existencia de accesibilidad en la ciudad de Santa Cruz, RN-Brasil para las personas con discapacidad, a través de la investigación cualitativa y la recolección de datos realizado por medio de fichas y la observación con un registro fotográfico. Concluyeron que los lugares evaluados había adecuaciones, pero necesitan ser aumentadas. Las tres plazas y la iglesia de Santa Rita que fueron evaluadas tienen rampas de acceso, aunque no poseen pasamanos, falta de pisos táctiles (importantes para los discapacitados visuales), los baños no son adaptados para personas con limitaciones y no existe personas especializadas que puedan atender a este público. El atractivo Alto de Santa Rita es el más adecuado en accesibilidad, ya existen rampas con pasamanos, el piso táctil de alerta, los baños adaptados y sillas de ruedas disponibles, respecto a la señalización se refiere es inexistente y en algunos casos mínima.

Abril, Azpelicueta y Sánchez (2015) en su artículo científico analizaron la gestión de las Catedrales de Palma de Mallorca y Barcelona en temas de turismo accesible: motriz, sordera o ceguera, la cual usaron un enfoque cualitativo y como instrumento de investigación el cuestionario siendo dos, una para corroborar si manejaban una gestión y la otra enfocada en temas motriz y sensorial. Llegando a la conclusión que por la accesibilidad motriz y sensorial aún queda mucho por

hacer. A nivel motriz se han realizado como mínimo el acceso al recurso, por lo que desplazarse hacia el lugar resulta más factible a pesar que no está todo el espacio habilitado y a nivel sensorial existe un sistema de audio para las personas con ceguera, luces y señalizaciones especiales para recorrido de las personas con discapacidad visual. Lamentablemente para las personas sordas no existe ninguna actuación, por lo que resulta que en las gestiones de las catedrales a nivel turístico no practican la filosofía de turismo para todos. Por otro lado, las páginas web no están acondicionadas para al acceso informativo a personas con discapacidad.

Damazio y Gallardo (2015) en su artículo científico conocieron la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos del Norte de Costa Rica, con un enfoque cualitativo y la técnica de cuestionario las cuales se centró en aspectos de accesibilidad y capacitación del personal en el tema. Concluyeron que los servicios turísticos en las Llanuras del Norte no cumplen con las exigencias de acceso físico y de información requerida, esto sumando a un personal no especializado para atender personas con diferentes tipos de discapacidades, pero los servicios turísticos de las Llanuras del Norte tienen interés en atender el segmento de personas con discapacidades con disposición para apostar en acceso físico. Para lograr la accesibilidad turística se menciona como fundamental la infraestructura, señalización, seguridad y capacitación del personal del sitio turístico.

Guillén y García (2015) en su artículo científico determinaron la accesibilidad de la infraestructura de los templos de Villahermosa, Tabasco, México, realizando una investigación cualitativa, la técnica de entrevista a informantes clave y una matriz de evaluación como instrumento de investigación considerando trece criterios antropométricos. Se concluyó que los edificios religiosos no consideraron los criterios antropométricos para su edificación puesto que sólo cumplen parcialmente con los requisitos de accesibilidad. Esta situación afecta el ingreso a un número mayor de visitas y personas con discapacidades físicas, por lo que se debe recordar la importancia de fomentar el diseño de entornos aptos y así no tener la necesidad de modificaciones en las estructuras que a las finales representa mayores costos. Se recomendaron considerar criterios antropométricos para que los templos en construcción o en remodelación ajusten su infraestructura y equipamiento para cualquier tipo de turista.

Concluyendo con los antecedentes de la investigación se desarrollaron las bases teóricas por medio de las revisiones bibliográficas.

Según Camilleri (2018) define que el turismo es una actividad de ocio donde las personas dejan su lugar habitual para poder viajar a un destino diferente, estas personas buscan involucrarse en actividades de recreación o culturales generando múltiples importancias económicas, sociales y ambientales durante su desplazamiento.

Según la Organización Mundial de la Salud (2011) la discapacidad se clasifica en tres tipos: Física motora; se da cuando un cuerpo humano impide de forma natural moverse con total plena de su función de su sistema motriz. Discapacidad auditiva, es aquella persona que tiene déficit total o parcial pérdida de la audición se distinguen entre sordas. Discapacidad visual; es aquella persona que tiene alteración en los dos ojos ocasionadas por patologías desde su nacimiento o accidentes que hayan tenido en sus vidas.

Dicho de otro modo, Boudeguer, Prett y Squella (2010) menciona que accesibilidad es el conjunto de particularidades que deberán contar los entornos urbanos, edificaciones, productos, servicios y hasta el medio de comunicación para ser así empleado en situación de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas.

Según Souca (2010) define que el turismo accesible es un tipo de turismo adaptado según a las necesidades de las personas con movilidad reducida para que así puedan desplazarse de manera independiente.

Así como Wiastuti Adiati y Lestari (2018) menciona que en el turismo accesible se debe adaptar implementos de acceso para personas que tiene deficiencia cognitivas y auditivas, ayudándolos a desplazarse de manera autónoma, por lo que es importante los servicios que implementaran los diversos prestadores de servicios.

Por otro lado, Deffner y Psatha (2015) define que el turismo cultural accesible es el flujo de las personas discapacitadas que viajan fuera de su entorno residencial hacia atracciones históricas que acontecieron en un país o región, estos son historia, religión y otros elementos que lo ayudaron a formarse en vida, esto incluye museos, teatros, ciudades históricas, etc.

Según Moraes (2013) un ambiente físico es accesible cuando se considera a todos los componentes de la accesibilidad espacial (orientación espacial, comunicación, desplazamiento y usabilidad), dentro del contexto físico espacial de los ambientes.

De acuerdo con Voz, Vzw, Bélgica, Ambrose (2010) menciona que la orientación espacial es aquella acción cognitiva de la percepción del sujeto la cual es saber dónde está posicionado y ubicado geográficamente para poder conocer el interior o exterior de un espacio, juega un papel crucial para las personas al momento de planificar una excursión y puedan conocer las características de diseño, materiales, infraestructura técnica y señalización, siendo de manera detallada y segura durante su viaje.

Según la Organización Mundial del Turismo (2015) define que la señalización accesible es una técnica que ayuda a las personas en la orientación, busca obtener una mejor y rápida accesibilidad, además de localizar e informar lo que existe en su alrededor, especialmente al turista con discapacidad que no está familiarizado con el entorno, teniendo las siguientes características; señalización inclusiva, homogénea, contraste, iluminación, tamaño, disposición, colocación, contenido y pictogramas.

Según la Prett (2017) describe que la comunicación accesible es de carácter fundamental, ya que es una aproximación hacia la inclusión social. Los atractivos turísticos deberán contar con personal especializado para una interacción comunicativa con las personas discapacitadas, considerando de esta manera un servicio en particular en la satisfacción de sus necesidades.

Asimismo, la Organización Mundial del Turismo (2015) menciona que la atención personal para los discapacitados juega un papel importante en la eliminación de barreras de atención al cliente, el personal deberá estar capacitado para comprender las necesidades que tienen. Además, el personal deberá ofrecer información completa sobre los servicios para facilitar el acceso.

De acuerdo con Murillo y Bolívar de la Voz (2013) considera que el desplazamiento debe estar al alcance de todas las personas sin que estos tengan que toparse con barreras físicas y tiene que estar adaptado a las exigencias modernas para poder transitar a todos los niveles de una edificación sin dificultad.

De igual modo Bédard y Brisebois (2003) considera que el desplazamiento en los atractivos turísticos es un factor relevante, deberá ser de manera autónoma y eficiente para los visitantes con discapacidad para que tengan una experiencia inolvidable en las actividades culturales o exposiciones que deseen participar.

Es por ello que Tryzno y Piechotka (2016) menciona que la instalación accesible son todas aquellas instalaciones adaptados para las personas con discapacidad como: rampas, pasamanos, servicios sanitarios diseñados para estas personas, entre otros, transitando por la edificación libremente sin necesidad de depender de otras personas, pero sin que estos comprometan a la edificación original.

Según la Ishak, Hua y Ping (2018) menciona que la usabilidad es la facilidad con la que los visitantes utilizan e interactúan con los espacios de un recurso o atractivo turístico, como también la manipulación de materiales y/o herramientas tecnológicas que facilita al desarrollo de la accesibilidad turística

Según Zúñiga (2019) menciona que los materiales y equipos accesibles son instrumentos disponibles y útiles para el servicio de personas con discapacidad con los que pueden participar e interactuar durante exposiciones culturales, estos pueden ser: Franjas guía, sistema Braille, juegos o pantallas interactivas, Pictogramas, Maquetas táctiles, Guías multimedia, Textos en relieve, tacto de obras y asimismo componentes de uso individual, la realización de maquetas, sillas de ruedas eléctrica y mecánica, localización del visitante (GPS, NFS, Beacons), audio guías, audio descripciones, bastones guía, entre otros que acerquen de forma más didáctica sus contenidos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación fue básica, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos, enriqueciendo el conocimiento científico.

La investigación cumplió con el tipo de investigación básica, ya que comprendimos los aspectos que conlleva el turismo accesible en los atractivos turísticos de Lima Metropolitana y con ello nos generó conocimiento del fenómeno en estudio.

El diseño de esta investigación fue la Investigación Acción, dado que consistió en conocer el desarrollo del turismo accesible en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana y así sirva de información a los prestadores de servicio de cada atractivo turístico analizado para la toma de decisiones, como lo afirma Salgado (2007) la investigación acción tiene como finalidad resolver el problema que se da en una situación de un grupo social, tiene como propósito principal aportar información en la toma de decisiones de una problemática que se necesite resolverse pretendiendo lograr algún cambio.

#### **3.2 Categoría, subcategoría y matriz de categorización apriorística**

Las categorías de la investigación fueron:

C1: Orientación espacial

C2: Comunicación

C3: Desplazamiento

C4: Usabilidad

Subcategorías de la presente investigación fueron:

SC1: Señalización accesible

SC2: Personal capacitado

SC3: Instalación accesible

SC4: Materiales y equipos accesibles

Matriz de Categorización ver (Anexo 1)

### **3.3 Escenario de estudio**

El escenario de estudio fueron 5 atractivos turísticos de Lima Metropolitana promocionados por la plataforma Tripadvisor los cuales fueron: el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú ubicado en Pueblo Libre - Plaza Bolívar 15084, El Museo Larco ubicado en Pueblo Libre - Av. Simón Bolívar 1515, Huaca Huallamarca ubicado San Isidro - Av. Nicolas de Rivera 201, Amano Museo Textil Precolombinos ubicado en Miraflores 15073 y el Museo de Sitio Huaca Pucllana ubicado en Ca. Gral. Borgoño cuadra 8, Miraflores 15074.

### **3.4 Participantes**

Los participantes a considerar para la investigación fueron aquellos designados por los gerentes y/o administradores de cada atractivo turístico, que por la labor que realizan aportaron una información más amplia y precisa.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para la investigación fue la entrevista a profundidad. Según. Shoshanna (2002) la entrevista a profundidad es la construcción de datos a través de un estudio que va adquiriendo en un proceso de la información que se obtendrá a profundidad por un entrevistador en un contexto social.

El instrumento de recolección de datos para la presente investigación fue la guía de entrevista según Busetto et. Al., (2020) la guía de entrevista es la que define los intereses de los temas predefinidos al estudio de las investigaciones previas en la recopilación de datos a través de un estudio de campo.

Instrumento de recolección de datos ver (Anexo 2)

### **3.6 Procedimientos**

Para el desarrollo de la investigación se describió la realidad problemática para tener una visión más clara de la variable, luego se planteó el problema de investigación y los objetivos que buscaron responder el trabajo de investigación. Se plantearon las bases teóricas para tener una mayor comprensión en cuanto a los conceptos, consultando a fuentes confiables como: artículos científicos, revistas y tesis de los últimos 5 años, luego se procedió a detallar la técnica y diseño de investigación, el escenario de estudio y los participantes con quienes se trabajó; así

también se entrevistó a los gerentes de cada atractivo la cual buscó conocer el desarrollo del turismo accesible en los atractivos, por último se procesó la obtenida y respondió el problema de investigación.

### **3.7 Rigor científico**

#### **Consistencia lógica**

De acuerdo con Hammarberg et. Al., (2016) la consistencia lógica es un instrumento de datos que uno o más expertos de la materia se dan el tiempo de verificar las preguntas de la investigación visualizando que las variables se relacionen con los objetivos, con la finalidad de que estén correctamente operacionalizadas en un sistema de medición y valoración. En tal sentido la presente investigación fue validada por los siguientes 3 expertos en temas como (turismo, planificación y gestión turística), por lo cual el instrumento tuvo una mayor consistencia lógica.

Validación del instrumento ver (Anexo 3)

Tabla 1. Validación de expertos

Apellidos y nombres del experto	INSTITUCIÓN DE PROCEDENCIA	Promedio de valoración
Teresa Jiménez Guittom	Universidad César Vallejo	97%
Guissela Gladys Janampa Gómez	Universidad César Vallejo	90 %
Lilian Pozo Trigozo	Universidad César Vallejo	100%

#### **Credibilidad**

El trabajo fue examinado de manera frecuente con la técnica cualitativa llamada “el amigo elegido”, la cual consistió que un compañero de nuestra escuela de Administración en Turismo y Hotelería analice y revise nuestro instrumento de recolección de datos y nos sugiera modificar o mejorar algunos ítems si es el caso.

#### **Confiabilidad**

Todas las entrevistas fueron registradas y guardadas en su integridad por los entrevistadores, además fueron transcritas puntualmente el total de la entrevista. Según Golafshani (2003) menciona que la confiabilidad debe ver un alto rango en



seguridad sobre la base de estudio donde se recopiló y analizó la información por los investigadores en un estudio basado en procedimientos observados y hallazgos dentro de un contexto. Así dicha base de datos podrá ser consultada por quien lo solicite.

### **Transferibilidad**

El instrumento se revisó de forma exhaustiva por un experto en el tema de accesibilidad en turismo. Esta técnica de confiabilidad permitirá que el instrumento sea usado en otras investigaciones y contextos similares.

### **3.8 Método de análisis de información**

Se realizó un análisis de contenido procesando la información obtenida de la entrevista en una matriz de resultado.

### **3.9 Aspectos éticos**

La investigación fue un trabajo propiamente original citando el análisis de los diferentes autores mencionados con el uso correcto de la normativa APA. De tal manera que se recopiló datos respetando la propiedad intelectual.

Declaración de Helsinki (1964) refiere que los trabajos científicos utilizados por otros investigadores deberán de respetar la ética de los derechos de autor citando la fuente correspondiente en un proceso de investigación.

Asimismo, se respetó las identidades de todos los entrevistados con estricta confidencialidad, además se realizó el procedimiento correcto de la información obtenida de cada atractivo.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

A continuación, se presentan cuatro subcategorías temáticas, producto de la entrevista a profundidad, las cuales son: Señalización accesible, Personal capacitado, Instalación accesible y Materiales o equipos accesibles. Estas subcategorías fueron agrupadas en cuatro categorías, las cuales son Orientación espacial, Comunicación, Desplazamiento y Usabilidad; de acuerdo a la unidad temática, turismo accesible.

Se presenta a continuación, dentro de cada categoría, las subcategorías temáticas derivadas del análisis de contenido de las entrevistas a profundidad (Anexo N° 05), ilustradas con declaraciones de los representantes de cada

atractivo. Los entrevistados fueron identificados con números para mantener la discreción y confidencialidad de sus identidades.

## **UNIDAD TEMÁTICA: TURISMO ACCESIBLE**

En este eje temático se engloban las cuatro subcategorías que están vinculadas a la categoría Orientación espacial, Comunicación, Desplazamiento y Usabilidad en relación con el turismo. Las subcategorías son: (a) Señalización accesible, (b) Personal capacitado, (c) Instalación accesible y, (d) Materiales y equipos accesibles.

### **Orientación espacial**

#### **a) Señalización accesible**

Esta subcategoría incluyó declaraciones acerca de la implementación de señalizaciones con alguna estrategia o medida para las personas con discapacidad, por lo que conocimos que los atractivos cuentan con señalizaciones, pero estas no necesariamente son señalizaciones con aspectos accesibles para personas con discapacidad. Por otro lado, el Museo de Sitio Huaca Pucllana reemplaza la labor de una señalización accesible por el acompañamiento de un guía, ya que este tipo de visitantes son conducidos por este en todo momento, por lo que no serían de mucha ayuda estas señalizaciones.

El único atractivo que está trabajando en estos aspectos es el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú, ya que se está tomando en cuenta tales medidas en un nuevo plan museológico a futuro. Este resultado puede ser observado en las siguientes manifestaciones:

*(E3) “el museo cuenta con señalización, tanto en las salas como en el monumento”, (E5) “(...) en el tema de señalética específica no tenemos, porque todos los grupos que ingresan, ingresan con un guía local y este guía se encarga de conducir a las personas por las diferentes estaciones o paradas de explicación que se hacen (...)”. y (E1) “(...) el nuevo plan museológico, que incluye un edificio nuevo, está tomando en cuenta los aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad (...) como en la parte museográfica (legibilidad de los carteles, ayudas auditivas, entre otras).”*

También comprendió respuestas acerca de la ubicación estratégica de las señalizaciones para las personas con discapacidad, donde pudimos conocer que a pesar que las señalizaciones no tienen aspectos accesibles para ser usados por

personas con discapacidad, estos se encuentran en ubicaciones estratégicas como jardines y salas, que, de acuerdo con los entrevistados, puede facilitar el uso de las instalaciones del atractivo. A esto se sumó lo manifestado por el representante de Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú, ya que en el plan antes mencionado se está incorporando también aspectos de accesibilidad, que incluye la señalética en zonas estratégicas y su legibilidad. El representante del Museo de Sitio Huaca Pucllana resaltó también que no han tomado en cuenta señalización accesible con una ubicación estratégica, pero si la realización de un área acondicionada con sistema braille especialmente para personas con discapacidad visual y para la visita de personas con discapacidad física un recorrido solo en la parte plana del sitio arqueológico. Este resultado puede ser observado en las siguientes manifestaciones:

*(E2) "las señalizaciones (...) se encuentra en los jardines y en las salas", (E1) "Se está tomando en cuenta para la restructuración (...) la señalética en zonas estratégicas para personas con discapacidad, así como en un formato que también ayude su legibilidad (fuentes, íconos)" y (E5) "no tenemos una señalética específica, sin embargo la accesibilidad para el desplazamiento de las personas es muy fácil, (...) por ejemplo las personas que tienen discapacidad física o movilidad reducida solo se desplazan en la parte plana del sitio arqueológico y las personas con discapacidad visual ellas no visitan el centro arqueológico propiamente, sino tienen un área acondicionada especialmente para la visita de ellos con todo un espacio desarrollado con un sistema braille (...)"*

Asimismo, declaraciones sobre la adopción de nuevas medidas en cuanto a la señalización para personas con discapacidad, en lo que se conoció que los atractivos están dispuestos en adoptar nuevas medidas como señalización en braille en el piso y las paredes, permitiendo cumplir la función de guiar, orientar u organizar a una persona en aquellos puntos del espacio de forma autónoma. Cabe resaltar también que el Museo Textil Precolombino tuvo previsto la realización de un programa con medidas específicamente en sistema braille, lo que reflejó el compromiso de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás. Este resultado puede ser apreciado en las siguientes declaraciones:

*(E2) "Para las personas invidentes, podríamos realizar señalización en braille, en el piso y las paredes" y (E4) "(...) hubo un programa para implementar nuevas medidas específicamente el sistema braille para cada sala de exposición, pero no se pudo concretar el programa y ejecutarlo por el tema de la coyuntura que actualmente estamos pasando."*

## Comunicación

### b) Personal capacitado

Esta subcategoría abarcó declaraciones sobre las habilidades que tiene el personal para la atención de visitantes con discapacidad, donde se conoció que la comunicación empática es la habilidad que caracteriza al personal de todos los atractivos, ya que es fundamental la capacidad de empatía y sincronización con este tipo de visitantes al momento de brindar soporte en el servicio, siendo clave para una efectiva comunicación y haciendo que una persona sea tan valorada. Por otro lado, uno de los atractivos, el Museo de Sitio Huaca Pucllana presentó un valor agregado, contando con un personal capaz de comunicarse a través de la Lengua de señas, una habilidad comunicativa dirigida especialmente en la atención de estos visitantes. Este resultado puede ser apreciado en las siguientes respuestas:

*(E2) “El personal de Servicios al Visitante y Seguridad está siempre pendiente de atender de manera adecuada a los visitantes con discapacidad. Por ejemplo, brindándoles una silla de ruedas, y ayudándolos a subir las rampas de acceso que conectan la planta baja y alta de las instalaciones del Museo. Además, de asistir a las personas con discapacidad visual en el desplazamiento del museo. Así como indicar con detalle donde se encuentran los servicios y (E5) “(...) hay una guía que es Mónica que se está especializando en señas peruanas para los diferentes grupos que llegan”*

Se comprendió además respuestas con respecto a capacitaciones que recibe el personal en relación al turismo accesible, por lo que se conoció que en todos los atractivos se realizan capacitaciones en cuanto a temas de accesibilidad, permitiendo mejorar los conocimientos, habilidades, conductas y actitudes con nuevas herramientas o nuevos conocimientos. Cabe resaltar que solo en ciertos atractivos son brindadas por las entidades públicas, como el Ministerio de Cultura, MINCETUR e incluso el Ministerio de educación, lo que no pasa con otros atractivos, ya que son ellos mismos en desarrollar estos programas. Este resultado puede ser observado en las siguientes manifestaciones:

*(E5) “(...) nosotros recibimos capacitaciones de lo que es accesibilidad de las diferentes instituciones sectoriales como el Ministerio de Cultura, MINCETUR e incluso el Ministerio de educación, con el fin de poder trabajar con el público”. Esto no pasa con otros atractivos, ya que son ellos mismos en desarrollar estos programas, reflejado en la siguiente respuesta (E2) “No hemos conocido sobre capacitaciones (...) Sin embargo, desde el departamento de educación, hemos*

*trabajado desde hace varios años en el desarrollo de programas de accesibilidad y en una mediación dirigida a atender públicos con estas habilidades diferentes”.*

## **DESPLAZAMIENTO**

### **c) Instalación accesible**

Esta subcategoría comprendió afirmaciones con respecto a la estructuración de las áreas comunes o salas de visitas teniendo en cuenta aspectos de accesibilidad, en la cual se conoció que los atractivos han tomado en cuenta aspectos de accesibilidad en sus instalaciones (rampas de acceso, pasamanos, vitrinas con altura apropiada, pasadizos que permiten la circulación, etc.) unos más que otros, pero refleja aun el interés por adaptarse a ello, sobresaliendo un factor clave de compromiso. Podemos fijarnos también que este año se tuvo previsto programas en temas de accesibilidad, en uno sí se está realizando como el Museo Nacional de Arqueología Antropología e Historia del Perú, y en otros casos como es el Museo Textil Precolombinos no se concretó. Este resultado puede ser apreciado en las siguientes declaraciones:

*(E2) “El museo cuenta con tres rampas de acceso que conecta la planta baja con la planta alta del museo. En las salas de exposición no hay desniveles, las vitrinas se encuentran a la altura apropiada para personas en sillas de ruedas, y las entradas y pasadizos permiten la circulación de sillas de ruedas “, (E1) “Sí, está contemplado en la programación de renovación del museo” y (E4) “(...) hubo un programa de accesibilidad para ejecutar este año, pero no se pudo debido a la coyuntura actualmente”.*

Asimismo, se incluyó manifestaciones referentes a los SSHH en los atractivos, si estos son adecuados para los usuarios con discapacidad, conociendo que todos los atractivos tomaron en cuenta la adaptación y diseño de los SSHH, con las características para personas con discapacidad, nombrado en el reglamento de edificaciones, permitiendo así el uso a este tipo de visitantes. Este resultado puede ser observado en las siguientes declaraciones:

*(E2) “El museo cuenta con SSHH para discapacitados tanto en el primer nivel como en el segundo nivel. En ambos casos, se cumple con las normas ergonómicas para personas con discapacidad, referidas en el reglamento nacional de edificaciones. La cabina es más grande, tiene los puntos de apoyo necesarios, y la altura del lavadero es apropiada para personas en silla de ruedas”*

## Usabilidad

### d) Materiales y equipos accesibles.

Esta subcategoría abarcó declaraciones en relación a la existencia de materiales y/o dispositivos tecnológicos que puedan hacer uso las personas con discapacidad, conociendo que los atractivos presentan diferentes formas para acercar el contenido que quieren brindar a personas con discapacidad, por ejemplo: en algunos existen dispositivos tecnológicos como (equipos de emisores y transmisores, visores de realidad virtual, tótem para fotografías digitales y TV) y en otros casos espacios con sistema braille o programas especiales para personas invidentes y de discapacidad cognitiva. Pero esto no ocurre con uno de los atractivos, es el caso del Museo Textil Precolombino, ya que aún no implementa tales recursos para acercar sus contenidos y así fomentar la participación de este tipo de visitantes. Este resultado puede ser observado en las siguientes declaraciones:

*(E3) “contamos con visores de realidad virtual del recorrido a la pirámide, para personas que no puedan subir; un televisor en la sala de exposición donde se proyectan imágenes de archivo del museo y un tótem para fotografías digitales”, (E2) “(...) ofrecemos programas especialmente diseñados para personas invidentes o de baja visión, así como para personas con discapacidad cognitiva (...)” y (E4) “No, en el museo no existe materiales para este tipo de temática”.*

También englobó respuestas de los entrevistados en cuanto a la disposición en invertir o designar recursos para la adquisición de materiales y/o dispositivos tecnológicos que faciliten la visita de las personas con discapacidad, conociendo que los atractivos están dispuestos en adquirir estos recursos, permitiendo a las personas con discapacidad poder comunicarse, informarse, interactuar y desenvolverse con autonomía durante su visita. Pero por otro lado existió una incertidumbre en cuanto al representante del Museo de Sitio Huaca Pucllana, ya que al ser un atractivo que genera sus propios ingresos, se puede entender que sus recursos estén designados para otros gastos esenciales que ayude al museo seguir funcionando. Estos resultados pueden ser apreciados en las siguientes afirmaciones:

*(E2) “Por supuesto, en el Museo Larco siempre buscamos llegar a un público más diverso. Por eso, nos preocupamos por ofrecer una experiencia accesible a todo nivel (...)” y (E4) “nosotros generamos los recursos económicos a través del alquiler del espacio (...) de marzo hasta ahora setiembre no tenemos ningún ingreso (...) que nos está haciendo que utilicemos los ahorros que tenemos para pagar los servicios de luz, agua (...),*

*por lo que no te puedo asegurar si tendríamos un fondo económico destinado para la adquisición de dispositivos (...)*”

## **DISCUSIÓN**

Este subcapítulo se desarrolló en base a los resultados obtenidos durante las entrevistas a profundidad, contrastados con la parte teórica de la investigación.

### **UNIDAD TEMÁTICA: TURISMO ACCESIBLE**

#### **Orientación espacial**

##### **a) Señalización accesible**

Con respecto a los resultados obtenidos, solo un atractivo está trabajando en señalizaciones con aspectos accesibles como: la ubicación estratégica y legibilidad, todo ello en un nuevo plan museológico, pero en la mayoría de los casos los atractivos no cuentan con señalizaciones con aspectos accesibles y la única medida accesible adoptada es la ubicación estratégica de señalización en jardines y salas. Estos resultados no cumplen con todas las características mencionadas en la definición de señalización accesible hecha por la Organización Mundial del Turismo (2015) indicando que, la señalización accesible es una técnica que ayuda a las personas en la orientación, especialmente al turista con discapacidad, teniendo las siguientes características; señalización inclusiva, homogénea, contraste, iluminación, tamaño, disposición, colocación, contenido y pictogramas, etc. Asimismo, Tafesse, Lingerih y Gebrewold (2018) en su artículo científico indicaron que las iglesias monolíticas, unas atracciones turísticas de Amhara región de Etiopía, contó con señalizaciones accesibles con la información de la atracción a través de pictogramas.

La mayoría de los atractivos turísticos analizados no cumplieron con todas las características mencionadas en la definición de señalización accesible hecha por la Organización Mundial del Turismo, ni con los hallazgos de Tafesse, Lingerih y Gebrewold, debido a que existe un desinterés en la implementación de tales medidas para la estructura de las señalizaciones. Conociendo de esta manera que la orientación espacial en los atractivos analizados para el desarrollo del turismo accesible es deficiente, haciendo el recorrido mucho más tedioso para este sector de turistas.

## **Comunicación**

### **b) Personal capacitado**

Se obtuvo durante esta investigación que la comunicación empática es la habilidad que caracteriza al personal de todos los atractivos, además de ello uno de los atractivos cuenta con un personal capaz de comunicarse a través de la lengua de señas, una habilidad comunicativa dirigida especialmente en la atención de estos visitantes. Todas estas habilidades se encuentran reforzadas con capacitaciones en temas de accesibilidad, brindadas por entidades públicas y en algunos casos desarrollados por los propios atractivos. Los resultados del presente estudio son semejantes a la descripción de comunicación accesible brindada por Prett (2017), donde describe que la comunicación accesible es de carácter fundamental, la cual los atractivos turísticos deberán contar con un personal especializado para una interacción comunicativa con este tipo de visitantes, considerando de esta manera un servicio en particular en la satisfacción de sus necesidades. Por otro lado, los resultados no coinciden con los hallazgos de Álvarez (2017), en su tesis aludió que el personal que labora en los atractivos del destino de Trujillo no contó con habilidades para un turismo accesible ni tampoco con capacitaciones.

Las habilidades del personal en los atractivos turísticos analizados fueron semejantes a la idea de Prett (2017), debido a que los atractivos han tomado en cuenta un personal especializado para el servicio de este tipo de visitantes, tal como lo refiere el autor. Por otro lado, los resultados no coincidieron con los hallazgos de Álvarez (2017), dado que el principal objetivo del autor fue centrarse en capacidades y actitudes del recurso humano, una sola categoría de la accesibilidad espacial, por lo que la técnica y los instrumentos de investigación fueron mucho más minuciosas a comparación de la presente investigación en la que se desarrollaron las cuatro categorías de la accesibilidad espacial. Conociendo así que la comunicación en los atractivos analizados para el desarrollo del turismo accesible se da a través de habilidades como la comunicación empática en todos los atractivos y la lengua de señas en uno de ellos, fundamentales al momento de brindar soporte en el servicio, todas estas habilidades reforzadas con capacitaciones en temas de accesibilidad.



## **Desplazamiento**

### **c) Instalación accesible**

Con respecto a las instalaciones, la mayoría de los atractivos han estructurado sus instalaciones con aspectos accesibles (rampas de acceso, pasamanos, vitrinas con altura apropiada, pasadizos que permiten la circulación, etc.) como también los SSHH se encuentran diseñados para personas con discapacidad nombrada en el reglamento de edificaciones. Estos resultados tienen semejanza a lo que indicaron Martínez y García (2015), en su artículo científico señalaron que la infraestructura del atractivo Santo Toribio Romo en Jalisco se encontraba en óptimas condiciones, ya que ha sido diseñado bajo los términos de accesibilidad para que las personas ancianas, embarazadas, niños y con discapacidad puedan recorrerlas y disfrutarlas sin ninguna barrera física, de tal modo que mejora en gran medida la experiencia turística. Por otro lado, Tafesse, Lingerih y Gebrewold (2018) en su artículo científico mencionaron que el desafío más grande de Lalibela, una atracción turística de la región de Etiopía, es el desplazamiento dentro de las iglesias, pero se está tratando de mejorar el sitio construyendo nuevas instalaciones en los alrededores.

La función de las instalaciones de la mayoría de los atractivos estudiados guardó semejanza con los hallazgos de Martínez y García (2015), ya que en ambos casos han sido estructuradas con aspectos de accesibilidad, pensado para este tipo de visitantes. Por otro lado, no guardó relación con la mención de Tafesse, Lingerih y Gebrewold (2018), debido a que, a diferencia de los atractivos tomados en la presente investigación, el atractivo que analizaron los autores es un patrimonio histórico y realizar cambios en su estructura resultaría de alguna manera perjudicial para su valor histórico. Conociendo de tal manera que el desplazamiento en los atractivos turísticos analizados para el desarrollo del turismo accesible se da por medio de instalaciones con aspectos accesibles, (rampas de acceso, pasamanos, vitrinas con altura apropiada, pasadizos que permiten la circulación, etc.), hasta los SSHH se encuentran diseñados con las características para personas con discapacidad nombrada en el reglamento de edificaciones, mejorando en gran medida la experiencia turística.

## **Usabilidad**

### **d) Materiales y equipos accesibles.**

Conforme a los resultados obtenidos, los atractivos presentan diferentes formas para la participación de personas con algún tipo de discapacidad, por ejemplo: en algunos existen dispositivos tecnológicos como (equipos de emisores y transmisores, visores de realidad virtual, tótem para fotografías digitales y TV) y en otros casos espacios con sistema braille o programas especiales para personas invidentes y de discapacidad cognitiva. Además de ello están dispuestos en adquirir nuevos recursos para este tipo de visitantes. Estos resultados guardan relación con lo indicado por la Organización Mundial del Turismo (2015), donde menciona que la usabilidad es la facilidad con la que los visitantes utilizan e interactúan con los espacios de un recurso o atractivo turístico, como también la manipulación de materiales y/o herramientas tecnológicas que facilita al desarrollo de la accesibilidad turística. Por otra parte, Lwoga y Mapunda (2017), en su artículo científico señalaron que el museo del pueblo de Tanzania reparte programas especiales incluyendo a niños que se encuentran en buen estado físico con niños con cierta discapacidad, así evitan la estigmatización de los visitantes con discapacidad.

La forma que presentan los atractivos analizados la participación de personas con algún tipo de discapacidad, guarda relación con lo indicado por Organización Mundial del Turismo (2015), en vista de que los atractivos permiten a este tipo de visitantes poder interactuar y desenvolverse con dispositivos tecnológicos y programas especiales, mejorando de este modo el desarrollo de la accesibilidad turística. Asimismo, con la conclusión del artículo científico de Lwoga y Mapunda (2017), ya que en ambos casos se presentó como uno de los objetivos de investigación conocer la participan de este tipo de visitantes en los atractivos. Conociendo así que la usabilidad en los atractivos examinados para el desarrollo del turismo accesible es mediante dispositivos tecnológicos (equipos de emisores y transmisores, visores de realidad virtual, tótem para fotografías digitales, TV) y en otros casos espacios con sistema braille o programas especiales para personas invidentes y de discapacidad cognitiva. Todo esto para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan interactuar y desenvolverse con autonomía durante su visita.

## V. CONCLUSIONES

1. El desarrollo del turismo accesible en los atractivos turísticos analizados se estaría desarrollando con 3 de los 4 componentes de la accesibilidad espacial: comunicación, desplazamiento y usabilidad, pero se necesita trabajar aun con la orientación espacial en los atractivos turísticos.
2. Con respecto a la orientación espacial en los atractivos turísticos analizados, solo el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú está trabajando en señalizaciones con aspectos accesibles en un nuevo plan museológico, pero en la mayoría de los casos no existen este tipo de señalizaciones que ayuden al desplazamiento de los turistas con discapacidad, haciendo de tal modo el recorrido mucho más tedioso para este segmento de visitantes.
3. Con respecto a la comunicación en los atractivos, existe una comunicación empática en el personal de todos los atractivos, distinguiéndose además el lenguaje de señas en el Museo de Sitio Huaca Pucllana, habilidades fundamentales al momento de brindar soporte en el servicio. Estas habilidades se encuentran reforzadas por capacitaciones en temas de accesibilidad brindadas por entidades públicas y en algunos casos desarrollados por los propios atractivos.
4. Con respecto al desplazamiento en los atractivos, se han tomado en cuenta aspectos de accesibilidad en sus instalaciones como (rampas de acceso, pasamanos, vitrinas con altura apropiada, pasadizos que permiten la circulación, SSHH diseñados para discapacitados, etc.), unos más que otros, pero refleja aun el interés por adaptarse al reglamento de edificaciones.
5. Con respecto a la usabilidad en los atractivos, presentan de diferentes formas para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan interactuar y desenvolverse con autonomía durante su visita, por ejemplo, dispositivos tecnológicos (equipos de emisores y transmisores, visores de realidad virtual, tótems, TV) y en otros casos espacios con sistema braille o programas especiales para personas invidentes y de discapacidad cognitiva.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Dado que en los atractivos analizados se desarrollan 3 de los 4 componentes de la accesibilidad espacial, se sugiere a la administración de cada uno de los atractivos hacer un mayor énfasis en la orientación espacial, con el fin de desarrollarse una actividad turística accesible mucho más completa.
2. Teniendo en cuenta que solo uno de los atractivos está desarrollando señalizaciones con aspectos accesibles en su restructuración, los atractivos deberían trabajar en un nuevo plan museológico que tenga como propósito el diseño de las señalizaciones con los aspectos accesibles correspondientes, ayudando de esta manera al desplazamiento de los turistas con discapacidad con un recorrido más inclusivo.
3. En vista de que existen atractivos que desarrollan sus propias capacitaciones, se sugiere a las entidades públicas como el MINCETUR, Ministerio de Educación y Ministerio de Cultura que también brinden capacitaciones en temas de accesibilidad e interpretación de lenguaje de señas en estos atractivos.
4. Se recomienda a la administración de cada atractivo la priorización de programas de restructuración en temas de accesibilidad de instalaciones, para un desplazamiento mucho más autónomo y mejorando así la experiencia turística.
5. Se sugiere a la administración de los atractivos turísticos que adopten el uso de dispositivos tecnológicos y programas especiales, que permitan la participación de los visitantes con habilidades diferentes a fin de tener una visita más completa y sobresalir con ello el factor clave de compromiso.

## REFERENCIAS

- Abril, M. Azpelicueta, M. y Sánchez, M. (2015) Las catedrales: ¿recursos preparados para un turismo accesible? Estudio de los casos de Palma de Mallorca y Barcelona. *Cenário: Revista Interdisciplinar Em Turismo E Território*, 3(4), 28 - 36. <http://hdl.handle.net/11201/151977>
- Aguilar, V. y Escudero, R. (2016) Desarrollo de una ruta turística accesible para personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil [Tesis de Licenciado, Universidad católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsq.edu.ec/handle/3317/6432>
- Álvarez, E. (2017) Capacidades y actitudes del recurso humano que labora en los atractivos del destino Trujillo para la atención del segmento de turismo accesible [Tesis de Licenciado, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8395>
- Andrade, T. (2017) Estudio de caso: análisis de las facilidades de turismo accesible en el Museo de la Ciudad, del Centro Histórico de Quito [Tesis de Titulación, Universidad de las Américas]. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6513>
- Bédard, G. y Brisebois, M. (2003) Best practices in tourism accessibility for travellers with restricted physical ability. <https://www.accessibletourism.org/resources/11bestpracticestoursimapecen.pdf>
- Boudeguer, A. Prett, P. y Squella, P. (2010) *Manual de Accesibilidad Universal*. <https://www.ciudadaccesible.cl/wpcontent/uploads/2012/06/manualaccesibilidaduniversal1.pdf>
- Busetto et. Al., (2020) How to use and assess qualitative research methods, 2 (14), 69-77. <https://neurorespract.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s42466-020-00059-z.pdf>
- Camilleri, M. (2018) The Tourism Industry: An Overview. In Travel Marketing, Tourism Economics and the Airline Product. <https://www.researchgate.net/publication/319085432TheTourismIndustryAnOverview/link/5bbafc26299bf1049b7496a5/download>

- Correa, A. (2015) El impacto económico del turismo accesible en Europa. Estudios Turísticos. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5217295>
- Costa, D. y Eniele, K. (2015) Turismo accesible en la estructura urbana de las ciudades turísticas El caso de Santa Cruz, RN – *Brasil. Estudios y perspectivas en turismo*, 22 (6), 134- 139. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=5215609>
- Damazio, A. y Gallardo, R. (2015) Evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del Norte de Costa Rica. *Revista Tecnología En Marcha*, 22(1), 189-194. <https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tecmarca/article/view/201>
- Declaración de Helsinki. (1964) Declaración de Helsinki de la asociación mundial principios éticos para las investigaciones en seres humanos. <https://www.um.es/documents/7232477/7272232/declaraciondehelsinki.pdf/>
- Deffner, A y Psatha, E. (2015). Accesibility to culture and heritage: designing for all. <file:///C:/Users/px/Downloads/DeffneretalAccessibiltytoHeritagefullpaperfinal.pdf>
- Golafshani, N. (2003) Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research, 8 (4). <https://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1870&context=tqr>
- Guillén, L. y García, A. (2015) Valoración de la infraestructura de los edificios religiosos para el turismo accesible en Villahermosa, Tabasco, México. PASOS. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13 (3), 221-224 <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/16133/PS133%20%282015%2904.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hammarberg et. Al., (2016) Qualitative research methods: when to use them and how to judge them, *Revistas humrep* 31(3), 334- 337. <https://watermark.silverchair.com/dev334.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooan9kkhW Ercy7Dm3ZL 9Cf3qfKAc485ysgAAAqQwggKgBqkqhkiG9w0B BwagggKRMiICjQIBADCCAoYGCSqGSib3DQEHATAeBglghkgBZQMEA S4wEQQMikm5Nqmd1ZCCYDylAqEQgIICV5NYKLh oNR6Se mjyWWW>

[JyFTIFU9ifsS77i9JKVLh7fYgNY0623th7XBhmaW\\_mHcW8\\_L8OY3zDqin  
NZcqyn0OuD0Xo16Rxjs4g5yjWmfd6g8CpQRJaO9wsI5MJJ1XU0QDP9F  
Q51uVpEymTy035bkoqt6Nzq8rZ3QGSwV55po5jUrU0ZETL3uCQ2BMSu  
2blQfhzPCkL84mLWRyAawP9hoWgMDaCQhw5YkM4VdZsRcQFiOnoFjy  
zockGe4maJMdK-frv0IVazjTV2ayHN0WnHz1G3tVN74uTLFdPTKzMAJW  
loXnOPo4oWxoKPMsiz0iHfcO4RAqgwhNdVYn6PzzLVR3x4kIPZxzjQ4Ws  
gijw8TkuJyx8rGAYflj7Hj7hkUvjv7rEgVQF5xpcfVh08aww0fGQSmDalHQH  
uzJwile\\_WRLD0C2UjsNn18oFzRN6iuw2oS08ytsW6B8fWi6E3R6TNm-kO  
JRIs1xQq24dh6h4hzx\\_8P\\_DFZsT0YOWXho\\_fXnXW75bL44RQia8arm3TYX  
yZMHP5QS6vNjQrdNc-GUgrM8NzG5rDaLygY4Pm-sNw28Au1X62RWk10  
9sIISi1C95w5SwQ2w7Qc7kh9WcvAKBsY4AE5RcukH8iewn0NvRuBG59B  
Xy88IC3zCqbnvj1VclEO5RHka5RvK6lJkLeQVLmrJEQtIEewvA5HfDN7ir  
M1OAZxkPv76nNmaYSZClzd4PA2AKTvzsSxJMpM6sZ33Q2IKqj6GPMS7  
mvFPIL5j42Qfz1bYtbdJKAMod06bMdNICK](https://www.researchgate.net/publication/315111111)

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2010) Metodología de la Investigación. [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Ishak, S. Hua, A. y Ping, O. (2018) Grounded Model in Accessible Tourism Case Study: Kuala Lumpur Metropolitan City. International Journal of Academic Research in Environment & Geography, 5 (1), 89- 96. [file:///C:/Users/Intel/Downloads/GroundedModelinAccessibleTourismCaseStudyKualaLumpurMetropolitanCity%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Intel/Downloads/GroundedModelinAccessibleTourismCaseStudyKualaLumpurMetropolitanCity%20(1).pdf)

Kastenholz, E. y Galán, G. (2009) Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. El caso de Lousã (Portugal). ROTUR/Revista de ocio y turismo, 6(2), 99- 110. <http://hdl.handle.net/2183/7687>

Lwoga, N. y Mapunda, B. (2017) Challenges facing accessible tourism in cultural heritage sites: The case of village Museum in Tanzania. Revista De Turism - Study Si Cercetari In Turism, 0 (24), 178- 193. <http://www.revistadeturism.ro/rdt/article/view/393/256>

- Martínez, M. Idelhadj, A. y Ouazzani, M. (2019) Turismo accesible para todos. Análisis del grado de accesibilidad de los museos de Tétouan (Marruecos), Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, 12 (26), 77- 83. <https://www.eumed.net/rev/turydes/26/accesibilidad-museos-tetouan.html>
- Martínez, R. y García, A. (2015) La accesibilidad como recurso turístico en sitios de turismo cultural religioso. International journal of scientific management and tourism, 1 (1), 56- 61. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5665862>
- Martínez, M. y Boujrouf, S. (2020) Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 18 (1), 45-49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7217913>
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I. y Buhalis, D. (2015) Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. Journal of Tourism Futures, 1 (3), 27- 32. <http://www.emeraldinsight.com/toc/jtf/1/3>
- Moraes, J. (2013) Turismo Cultural y de Accesibilidad en fortificaciones: estudio de caso en la Fortaleza de Santa Cruz de la Isla de Anhatomirim (BR). <https://www.academia.edu/36877056/TurismoCulturalydeAccesibilidadenfortificacionesestudiodecasoenlaFortalezadeSantaCruzdelalasladeAnhatomirimBR>
- Murillo, M. y Bolívar de la voz, S. (2013) Adecuación estructural del bloque 2 y de los espacios de interés común dentro de la universidad de la costa, para garantizar el desplazamiento a personas con discapacidades motrices y movilidad reducida. <http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/677/ADECUACI%c3%93N%20ESTRUCTURAL%20DEL%20BLOQUE%202%20Y%20DE%20LOS%20ESPACIOS%20DE%20INTER%c3%89S%200COM%c3%9aN%20DENTRO%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20D%20LA%20COSTA%2c%20PARA%20GARANTIZAR%20EL%20DESPLAZAMIENTO%20A%20PERSONAS%20CON%20DISCAPACIDADES%20MOTRICES%20Y%20MOVILIDAD%20REDUCIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Notiviajeros. (17 de julio de 2019) Viajar sin barreras: los mejores destinos para el turismo accesible en LATAM [Mensaje en un blog]. <https://www.notiviajeros.com/2019/07/17/viajar-sin-barreras-los-mejores-destinos-para-el-turismo-accesible-en-latam/>
- Organización Mundial de la Salud. (2011) Informe mundial sobre la discapacidad: La discapacidad y tipo de movilidad reducida. <https://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informespa.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2011) Informe Mundial sobre la discapacidad. [https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summaryes.pdf?ua=1](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summaryes.pdf?ua=1)
- Organización Mundial del Turismo. (2014) Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT. <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/07/Recomendaciones-de-la-OMT-turismo-paratodos.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2015) Manual de turismo accesible: señalización turística. Modulo II. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- Organización Mundial del Turismo. (2015) Manual de turismo accesible: atención personal. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>
- Ostrowska, A. y Pawlikowska, A. (2016) Mobility and Sustainable Cultural Tourism (Case Study: Cracow and Warsaw Old Towns Accessibility). Journal of Tourism & Hospitality, 5(1), 9-16. <https://www.longdom.org/open-access/mobility-and-sustainable-cultural-tourism-case-study-cracowandwarsaw-old-towns-accessibility-2167-0269-1000195.pdf>
- Özogul, G. y Baran, G. (2016) Accessible tourism: the golden key in the future for the specialized travel agencies. Journal of tourism futures, 2 (1), 67- 79. [https://www.researchgate.net/publication/298430121\\_Accessible\\_tourism\\_the\\_golden\\_key\\_in\\_the\\_future\\_for\\_the\\_specialized\\_travel\\_agencies](https://www.researchgate.net/publication/298430121_Accessible_tourism_the_golden_key_in_the_future_for_the_specialized_travel_agencies)
- Prett, P. (2017) Corporación ciudad accesible de Chile. <https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/04/Ficha-8Turismo-Accesible.pdf>

- Portal de Turismo (18 de setiembre de 2019) Mincetur: El 70% de las personas con discapacidad son viajeros potenciales. <https://portal.deturismo.pe/noticia/mincetur-el-70-de-las-personas-condiscapacidad-son-viajerospotenciales/>
- Promperú. (2018) Perfil del turismo extranjero 2018: Turismo en cifras. [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN//Uploads/temp/Uploadsperfilesextranjeros\\_41](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN//Uploads/temp/Uploadsperfilesextranjeros_41)
- Salgado, A. (2007) Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *liber*, 13 (13), 56-64. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172948272007000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172948272007000100009)
- Shoshanna, S. (2002) Methodology Matters, *Qualitative research methods*. 14 (4), 78-89. <file:///C:/Users/px/Desktop/revistas%20cientificas%20en%20ingles/140329.pdf>
- Souca, M. (2010) Accessible tourism the ignored opportunity. [https://www.researchgate.net/publication/49615484\\_ACCESSIBLE\\_TOURISM\\_-\\_THE\\_IGNORED\\_OPPORTUNITY](https://www.researchgate.net/publication/49615484_ACCESSIBLE_TOURISM_-_THE_IGNORED_OPPORTUNITY)
- Tafesse, A. Lingerih, S. y Gebrewold, E. (2018) Accessible Tourism Challenges and Development Issues in Tourist Facilities and Attraction Sites of the Amhara Region World Heritage Sites, Ethiopia. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*, 11(1), 101- 109. <http://www.publishingindia.com/ijhts/24/accessible-tourism-challengesand-development-issues-in-tourist-facilities-and-attraction-sites-of-the-amhara-region-world-heritage-sites-ethiopia/659/4617/>
- Tryzno, O. y Piechotka, P. (2016) Mobility and Sustainable Cultural Tourism (Case Study: Cracow and Warsaw Old Towns Accessibility). <https://www.longdom.org/open-access/mobility-and-sustainableculturaltourism-case-study-cracow-andwarsaw-old-towns-accessibility-2167-0269-1000195.pdf>

- Uscamayta, J. (2016) Identificación de las normas para un turismo accesible y su uso adecuado en los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa-2016 [Tesis de Licenciado, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5883>
- Voz, S. Yzw, T. Bélgica, A. y Ambrose, I. (2010) Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe. [https://www.accessibletourism.org/resources/enat\\_study2\\_services\\_and\\_facilities\\_en.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/enat_study2_services_and_facilities_en.pdf)
- Wiasuti, R, Adiat, M, y Lestari, N. (2018) Implementation of accessible tourism concept at museums in Jakarta. Earth and Environmental Science, 126 (61). 32- 45. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/126/1/012061#references>
- Wiasuti, R, Adiat, M, y Lestari, N. (2018) Implementation of accessible tourism concept at museums in Jakarta. [https://www.researchgate.net/publication/323821790Implementation\\_of\\_accessible\\_tourism\\_concept\\_at\\_museums\\_in\\_Jakarta](https://www.researchgate.net/publication/323821790Implementation_of_accessible_tourism_concept_at_museums_in_Jakarta)
- Zúñiga, L. (2019) Manual de accesibilidad para museos, Lima: Museo de Arte de Lima. <http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8605/1/2019ZunigaManual-de-accesibilidad-para-museos>.

## ANEXOS

### ANEXO N.º 01: Matriz de categorización apriorística

Unidad temática	Problemas	Objetivos	Categorías	Subcategorías
Turismo accesible	<p><b>General</b></p> <p>¿De qué manera se desarrolla el turismo accesible en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana, 2020?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar el desarrollo del turismo accesible en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana, 2020.</p>	Orientación espacial	Señalización accesible
	<p><b>Específicas</b></p> <p>PE1: ¿Cómo es la orientación espacial en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible?</p>	<p><b>Específicas</b></p> <p>OE1: Conocer la orientación espacial en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible.</p>		
	<p>PE2: ¿Cómo es la comunicación en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible?</p>	<p>OE2: Conocer la comunicación en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible.</p>		
	<p>PE3: ¿Cómo es el desplazamiento en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible?</p>	<p>OE3: Conocer el desplazamiento en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible.</p>	Desplazamiento	Instalación accesible
	<p>PE4: ¿Cómo es la usabilidad en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible?</p>	<p>OE4: Conocer la usabilidad en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana para el desarrollo del turismo accesible.</p>		

## ANEXO N.º 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### GUÍA DE ENTREVISTA INSTRUCCIONES

El presente instrumento tiene la finalidad de determinar el desarrollo del turismo accesible en los principales atractivos turísticos de Lima Metropolitana, 2020, según el siguiente patrón de preguntas con alternativas abiertas. Por favor, no deje ninguna pregunta sin responder.

**DIRIGIDO A:** Gerentes y/o Administradores de los atractivos turísticos

<b>UNIDAD TEMÁTICA: Turismo Accesible</b>		
<b>CATEGORÍAS</b>	<b>N.º</b>	<b>SUBCATEGORÍAS</b>
<b>Orientación espacial</b>		<b>Señalización accesible</b>
	<b>01</b>	¿Conoce usted sobre señalización accesible, han tomado en cuenta con respecto a la señalización alguna estrategia o medida para las personas con discapacidad?
	<b>02</b>	¿Las señalizaciones en el atractivo se encuentran en lugares estratégicos que puedan ser visibles para las personas con discapacidad?
	<b>03</b>	¿Cree usted que son suficientes las medidas adoptadas, o se podrían adoptar nuevas medidas en cuanto la señalización para personas con discapacidad?
<b>Comunicación</b>		<b>Personal capacitado</b>
	<b>04</b>	¿Qué habilidades tiene el personal para la atención de visitantes con discapacidad?
	<b>05</b>	¿El personal recibe capacitaciones sobre el turismo accesible? ¿Con que frecuencia y cuáles?

<b>Desplazamiento</b>		<b>Instalación accesible</b>
	<b>06</b>	¿Las áreas comunes o salas de visitas que forman parte del atractivo han sido estructuradas o acondicionadas teniendo en cuenta aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad?
	<b>07</b>	¿Los SSHH en el atractivo son adecuados para los usuarios con discapacidad? ¿Por qué?
<b>Usabilidad</b>		<b>Materiales o equipos accesibles</b>
	<b>08</b>	¿Existen materiales y/o dispositivos tecnológicos que puedan hacer uso las personas con discapacidad con la finalidad de acercar mayor la información o temática que se presenta, explique?
	<b>09</b>	¿Están dispuestos en invertir o designar recursos para la adquisición de materiales y/o dispositivos tecnológicos que faciliten la visita de las personas con discapacidad?

## ANEXO N.º 03: EVALUACIÓN DE EXPERTOS

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 23 de junio del 2020

Apellido y nombres del experto: JANAMPA GÓMEZ, GLADY GUISSOLA

DNI: 44319936      Teléfono:972897015      Título/grados: MAGÍSTER

Cargo e institución en que labora: DOCENTE – UCV LIMA

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en cada una de las celdas.

N	ÍTEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?									X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									X		

Promedio de valoración: 90

FIRMA DEL EXPERTO





**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 22 de junio del 2020

Apellido y nombres del experto: POZO TRIGOSO LILIAN

DNI:18201441 Teléfono: 949520122 Título/grados:

Cargo e institución en que labora: DOCENTE – UCV LIMA

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en cada una de las celdas.

N	ÍTEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES		
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?												x	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?												x	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?												x	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?												x	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?												x	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?												x	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?												x	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?												x	

Promedio de valoración: 100



---

## ANEXO N.º 04: TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

### ♦ ENTREVISTADO N.º 1.

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:** Tomás Castro Carmona

**EDAD:** ---

**CARGO:** Asistente de la Oficina de Imagen Institucional

**INSTITUCION:** Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú

**FECHA HORA DE ENTREVISTA:** --

1. **¿Conoce usted sobre señalización accesible, han tomado en cuenta con respecto a la señalización alguna estrategia o medida para las personas con discapacidad?**

Actualmente, el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú se encuentra cerrado por reestructuración integral. Sin embargo, antes de su cierre se tuvo la previsión de colocar una rampa de acceso en la entrada principal.

En ese sentido, el nuevo plan museológico, que incluye un edificio nuevo, está tomando en cuenta los aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad, tanto en la infraestructura (rampas, accesos amigables) como en la parte museográfica (legibilidad de los carteles, ayudas auditivas, entre otras).

2. **¿Las señalizaciones en el atractivo se encuentran en lugares estratégicos que puedan ser visibles para las personas con discapacidad?**

Se está tomando en cuenta para la reestructuración del museo los aspectos de accesibilidad y estos incluyen la señalética en zonas estratégicas para personas con discapacidad, así como en un formato que también ayude su legibilidad (fuentes, íconos).

3. **¿Cree usted que son suficientes las medidas adoptadas, o se podrían adoptar nuevas medidas en cuanto a la señalización para personas con discapacidad?**

Será suficiente cuando se concluya con el programa de renovación integral y se reabra el museo.

4. **¿Qué habilidades tiene el personal para la atención de visitantes con discapacidad?**

No respondió

5. **¿El personal recibe capacitaciones sobre el turismo accesible? ¿Con que frecuencia y cuáles?**

No respondió

6. **¿Las áreas comunes o salas de visitas que forman parte del atractivo han sido estructuradas o acondicionadas teniendo en cuenta aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad?**

Sí, está contemplado en la programación de renovación del museo.

7. **¿Los SSHH en el atractivo son adecuados para los usuarios con discapacidad?  
¿Por qué?**

Sí.

8. **¿Existen materiales y/o dispositivos tecnológicos que puedan hacer uso las personas con discapacidad con la finalidad de acercar mayor la información o temática que se presenta, explique?**

Sí, está contemplado en la programación de renovación del museo. Toda la exhibición será accesible

9. **¿Están dispuestos en invertir o designar recursos para la adquisición de materiales y/o dispositivos tecnológicos que faciliten la visita de las personas con discapacidad?**

Sí, está contemplado en la programación de renovación del museo.

## ♦ ENTREVISTADO N.º 2.

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:** Isabel Collazos Ticona **EDAD:** 36 **CARGO:** Curadora de colecciones  
**INSTITUCION:** Museo Larco

**FECHA HORA DE ENTREVISTA:** 22 Julio, 4pm

- 1) **¿Conoce usted sobre señalización accesible, han tomado en cuenta con respecto a la señalización alguna estrategia o medida para las personas con discapacidad?**

Por el momento, contamos con señalización adecuada para la ubicación de los SSHH para discapacitados.

- 2) **¿Las señalizaciones en el atractivo se encuentran en lugares estratégicos que puedan ser visibles para las personas con discapacidad?**

Si la señalización de SSHH para discapacitados se encuentran en los jardines y en las salas.

- 3) **¿Cree usted que son suficientes las medidas adoptadas, o se podrían adoptar nuevas medidas en cuanto la señalización para personas con discapacidad?**

Para las personas invidentes, podríamos realizar señalización en braille, en el piso y las paredes.

- 4) **¿Qué habilidades tiene el personal para la atención de visitantes con discapacidad?**

El personal de Servicios al Visitante y Seguridad está siempre pendiente de atender de manera adecuada a los visitantes con discapacidad. Por ejemplo, brindándoles una silla de ruedas, y ayudándolos a subir las rampas de acceso que conectan la planta baja y alta de las instalaciones del Museo.

Además, de asistir a las personas con discapacidad visual en el desplazamiento del museo. Así como indicar con detalle donde se encuentran los servicios higiénicos para personas con discapacidad.

- 5) **¿El personal recibe capacitaciones sobre el turismo accesible? ¿Con que frecuencia y cuáles?**

No hemos conocido sobre capacitaciones específicas en turismo accesible, pero quisiéramos conocer más sobre ello. Sería interesante que pudiera llegar a los museos. Sin embargo, desde el departamento de educación, hemos trabajado desde hace varios años en el desarrollo de programas de accesibilidad y en una mediación dirigida a atender públicos con estas habilidades diferentes.

- 6) **¿Las áreas comunes o salas de visitas que forman parte del atractivo han sido estructuradas o acondicionadas teniendo en cuenta aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad?**

El museo cuenta con tres rampas de acceso que conecta la planta baja con la planta alta del museo. En las salas de exposición no hay desniveles, las vitrinas se encuentran a la altura apropiada para personas en sillas de ruedas, y las entradas y pasadizos permiten la circulación de sillas de ruedas.

- 7) **¿Los SSHH en el atractivo son adecuados para los usuarios con discapacidad?  
¿Por qué?**

El museo cuenta con SSHH para discapacitados tanto en el primer nivel como en el segundo nivel. En ambos casos, se cumple con las normas ergonómicas para personas con discapacidad, referidas en el reglamento nacional de edificaciones. La cabina es más grande, tiene los puntos de apoyo necesarios, y la altura del lavadero es apropiada para personas en silla de ruedas.

- 8) **¿Existen materiales y/o dispositivos tecnológicos que puedan hacer uso las personas con discapacidad con la finalidad de acercar mayor la información o temática que se presenta, explique?**

No contamos con materiales o dispositivos tecnológicos a libre disposición. Sin embargo, ofrecemos programas especialmente diseñados para personas invidentes o de baja visión, así como para personas con discapacidad cognitiva.

Además, tenemos un servicio de equipos de emisores y trasmisores que pueden ser usados por personas invidentes y con baja visión.

**9) ¿Están dispuestos en invertir o designar recursos para la adquisición de materiales y/o dispositivos tecnológicos que faciliten la visita de las personas con discapacidad?**

Por supuesto, en el Museo Larco siempre buscamos llegar a un público más diverso. Por eso, nos preocupamos por ofrecer una experiencia accesible a todo nivel. Tanto en el diseño de nuestras instalaciones, como en nuestro guion curatorial y en nuestros programas públicos.

♦ **ENTREVISTADO N.º 3**

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:** Ernesto Gutiérrez Morales **EDAD:** 37

**CARGO:** Asistente de Huaca Huallamarca **INSTITUCION:** Huaca Huallamarca

**FECHA HORA DE ENTREVISTA:**

**1) ¿Conoce usted sobre señalización accesible, han tomado en cuenta con respecto a la señalización alguna estrategia o medida para las personas con discapacidad?**

Si, el museo cuenta con señalización, tanto en las salas como en el monumento. Hay que tener en cuenta que, al monumento, no se puede subir con silla de ruedas, ya que la inclinación de la rampa de acceso lo hace peligroso y para evitar daños en el patrimonio.

**2) ¿Las señalizaciones en el atractivo se encuentran en lugares estratégicos que puedan ser visibles para las personas con discapacidad?**

Si, todas las señalizaciones están ubicadas estratégicamente, para que todos los visitantes del museo, no tengan problemas para ubicarse o cuales son las zonas restringidas

**3) ¿Cree usted que son suficientes las medidas adoptadas, o se podrían adoptar nuevas medidas en cuanto la señalización para personas con discapacidad?**

El museo de sitio cuenta con todas las facilidades para visitantes que cuenten con alguna discapacidad, pero siempre se puede mejorar y estamos abiertos a recibir sugerencias y comentarios.

**4) ¿Qué habilidades tiene el personal para la atención de visitantes con discapacidad?**

El Ministerio de Cultura, programa capacitaciones y cursos para la gestión del museo de sitio. El personal se encuentra capacitado.

**5) ¿El personal recibe capacitaciones sobre el turismo accesible? ¿Con que frecuencia y cuáles?**

Si, se programan capacitaciones y cursos constantemente. Se dan para todas las áreas por el personal de Ministerio de Cultura. La información del Ministerio de Cultura se encuentra en la página web oficial.

**6) ¿Las áreas comunes o salas de visitas que forman parte del atractivo han sido estructuradas o acondicionadas teniendo en cuenta aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad?**

Si, todas las áreas del museo han sido habilitadas para permitir el libre acceso a personas con discapacidad.

**7) ¿Los SSHH en el atractivo son adecuados para los usuarios con discapacidad?  
¿Por qué?**

Si. Ya que todas las áreas del museo se encuentran habilitadas para personas con discapacidad.

**8) ¿Existen materiales y/o dispositivos tecnológicos que puedan hacer uso las personas con discapacidad con la finalidad de acercar mayor la información o temática que se presenta, explique?**

Si, contamos con visores de realidad virtual del recorrido a la pirámide, para personas que no puedan subir; un televisor en la sala de exposición donde se proyectan imágenes de archivo del museo y un tótem para fotografías digitales.

**9) ¿Están dispuestos en invertir o designar recursos para la adquisición de materiales y/o dispositivos tecnológicos que faciliten la visita de las personas con discapacidad?**

Sí, siempre en coordinación con el Ministerio de Cultura.

**♦ ENTREVISTADO N.º 4**

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO: ----- EDAD: 38 CARGO: Área de Educación y Acción Cultural  
INSTITUCION: Amano-Museo Textil Precolombinos**

**FECHA HORA DE ENTREVISTA: -----**

**1) ¿Conoce usted sobre señalización accesible, han tomado en cuenta con respecto a la señalización alguna estrategia o medida para las personas con discapacidad?**

Si, conozco las señalizaciones, es algo fundamental para el museo. Estas señalizaciones están instalados dentro de la parte interna del museo en los lugares visibles.

**2) ¿Las señalizaciones en el atractivo se encuentran en lugares estratégicos que puedan ser visibles para las personas con discapacidad?**

Si, así es, se encuentran visibles en las 3 salas divididas del museo donde se realizan las exposiciones, son visibles antes los ojos del público

**3) ¿Cree usted que son suficientes las medidas adoptadas, o se podrían adoptar nuevas medidas en cuanto la señalización para personas con discapacidad?**

No son lo suficiente, en el museo hay señaléticas para personas que tienen alguna dificultad física, mas no para otro tipo de habilidades diferentes, este año hubo un programa para implementar nuevas medidas específicamente el sistema braille para cada sala de exposición, pero no se pudo concretar el programa y ejecutarlo por el tema de la coyuntura que actualmente estamos pasando.

**4) ¿Qué habilidades tiene el personal para la atención de visitantes con discapacidad?**

Los colaboradores que tienen contacto directo con el visitante, seguridad, asistente de registro y los guías están capacitados adecuadamente para este tipo de casos, especialmente con los visitantes de silla de ruedas.

**5) ¿El personal recibe capacitaciones sobre el turismo accesible? ¿Con que frecuencia y cuáles?**

No se hacen este tipo de capacitaciones exactamente de turismo accesible, pero se realizan capacitaciones del programa de accesibilidad para atender alguna dificultad física y las capacitaciones se realizan bimestralmente.

**6) ¿Las áreas comunes o salas de visitas que forman parte del atractivo han sido estructuradas o acondicionadas teniendo en cuenta aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad?**

Actualmente en el acceso del museo no cuenta con rampas para personas que tienen discapacidad física, en la sala de recepción como las otras el piso tiene el mismo nivel para facilitar el desplazamiento de silla de ruedas, hubo un programa de accesibilidad para ejecutar este año, pero no se pudo debido a la coyuntura actualmente.

**7) ¿Los SSHH en el atractivo son adecuados para los usuarios con discapacidad?  
¿Por qué?**

Si, en el área de SSHH esta implementado la infraestructura para el usuario discapacitado

- 8) **¿Existen materiales y/o dispositivos tecnológicos que puedan hacer uso las personas con discapacidad con la finalidad de acercar mayor la información o temática que se presenta, explique?**

No, en el museo no existen materiales para este tipo de temática

- 9) **¿Están dispuestos en invertir o designar recursos para la adquisición de materiales y/o dispositivos tecnológicos que faciliten la visita de las personas con discapacidad?**

Se encuentra designado este tipo de material dentro del programa de accesibilidad, pero no se implementó por la coyuntura 2020

#### **ENTREVISTADO N.º 5**

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Rita Velásquez Ancajima EDAD: 39**

**CARGO: Promotora Cultural del Museo de Sitio Pucllana INSTITUCION: Museo de Sitio Huaca Pucllana**

**FECHA HORA DE ENTREVISTA: 27 de agosto del 2020 horas: 6:00pm**

- 1) **¿Conoce usted sobre señalización accesible, han tomado en cuenta con respecto a la señalización alguna estrategia o medida para las personas con discapacidad?**

Si, en el museo de Sitio Pucllana tenemos atención a personas con diferentes discapacidades y en el tema de señalética especifica no tenemos, porque todos los grupos que ingresan, ingresan con un guía local y este guía se encarga de conducir a las personas por las diferentes estaciones o paradas de explicación que se hacen, entonces la única señalética que contamos es básicamente la señalética de punto de reunión durante sismo y la de entrada y salida, pero alguna señalética que sea accesible o con esa finalidad no contamos todavía.

- 2) **¿Las señalizaciones en el atractivo se encuentran en lugares estratégicos que puedan ser visibles para las personas con discapacidad?**

Si, como te mencionaba no tenemos una señalética especifica o particular para personas con algún tipo de discapacidad, sin embargo la accesibilidad para el desplazamiento de las personas es muy fácil, porque está diseñado para ellos, por ejemplo las personas que tienen discapacidad física o movilidad reducida solo se desplazan en la parte plana del sitio arqueológico ya no suben a la pirámide por un tema de seguridad y las personas con discapacidad visual ellas no visitan el centro arqueológico propiamente, sino tienen un área acondicionada especialmente para la visita de ellos con todo un espacio desarrollado con un sistema braille donde ellos a través del tacto conocen la historia del Perú del periodo prehispánico y el centro ceremonial Pucllana a través de un mapa grande que nosotros le llamamos "Planimetría Táctil ellos conocen las diferentes regiones que tienen el Perú, básicamente es lo que hemos diseñado para ellos.

- 3) **¿Cree usted que son suficientes las medidas adoptadas, o se podrían adoptar nuevas medidas en cuanto la señalización para personas con discapacidad?**

Definitivamente nos falta mucho para poder ser más accesible y esperamos que se pueda mejorar y lograrse en un futuro próximo, pero por el momento la evaluación que nos ha hecho el MINCETUR en cuantos a temas de accesibilidad nos ha puesto que estamos dentro del considerado accesible para la atención al público.

- 4) **¿Qué habilidades tiene el personal para la atención de visitantes con discapacidad?**

Te comento un poco, la mayoría de nosotros de lo que es el área de promoción cultural que es el área que está más enfocada o envuelta en la atención del público en general son personas que han tenido capacitación previa para el tratamiento con personas con diferentes discapacidades, entonces esto viene también con una cadena de valor desarrollándose una sensibilidad al momento de poder atenderlos a ellos, no solo se trata de aplicar el conocimiento aprendido en la capacitación o en tu salón de clase, sino es el desarrollo de una sensibilidad y empatía para poder trabajar con ellos, algo que no es fácil, pero con la constancia uno lo va adquiriendo, porque por ejemplo para conducir alguna persona con discapacidad

visual ellos no tienen que cogernos a nosotros, nosotros tenemos que cogernos a ellos, así es que todo nuestro personal está capacitado para poder atenderlos y hay una guía que es Mónica que se está especializando en señas peruanas para los diferentes grupos que llegan.

**5) ¿El personal recibe capacitaciones sobre el turismo accesible? ¿Con que frecuencia y cuáles?**

Si, nosotros recibimos capacitaciones de lo que es accesibilidad de las diferentes instituciones sectoriales como el Ministerio de Cultura, MINCETUR e incluso el Ministerio de educación, con el fin de poder trabajar con el público.

**6) ¿Las áreas comunes o salas de visitas que forman parte del atractivo han sido estructuradas o acondicionadas teniendo en cuenta aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad?**

Es curioso porque el centro ceremonial Pucllana tiene un escenario natural, para el desplazamiento para personas con discapacidad física, en la pirámide grande y la parte baja, cuenta con un escenario natural y al poder atender a este público se logró de atender de más manera más óptica, también se tiene una sala para personas con discapacidad visual, lo que es discapacidad auditiva cognitiva y adulto mayor para ellos se pueden hacer un desplazamiento por toda la zona arqueológica, cuentan con rampas y pasamanos.

**7) ¿Los SSHH en el atractivo son adecuados para los usuarios con discapacidad?**

**¿Por qué?**

Si nosotros empezamos a dar el tema de accesibilidad a todo el universo de público que llega al museo, porque no solo una persona con discapacidad tiene de pronto necesidades especiales o específicas, me imagino también una persona con sobrepeso y no puede ingresar a baños de pronto con medidas pequeñas así es que puede ingresar a los baños para personas con habilidades específicas, también hemos acondicionado en los baños pañaleras para bebés, de pronto nos hemos fijado en estas cosas que parecen desapercibidas, pero que de verdad son importantes, el baño para las personas con discapacidades físicas tiene la rampa, el soporte, el lavador, los dispensadores, todo de acuerdo a las medidas universales estándar.

**8) ¿Existen materiales y/o dispositivos tecnológicos que puedan hacer uso las personas con discapacidad con la finalidad de acercar mayor la información o temática que se presenta, explique?**

El sitio arqueológico no cuenta con dispositivos tecnológicos modernos que permitan tener una mayor accesibilidad al público, la temática se desarrolla en físico in situ con los guías, no sé si es considerado, pero se desarrolló en el día internacional de los museos, videos para personas con discapacidad auditiva, de pronto podría ser considerado un inicio para el ingreso de la tecnología.

**9) ¿Están dispuestos en invertir o designar recursos para la adquisición de materiales y/o dispositivos tecnológicos que faciliten la visita de las personas con**

El museo de sitio Pucllana tiene una gestión económica diferente a otros museos, nosotros funcionamos gracias a un convenio que existen entre el ministerio de cultura y la municipalidad de Miraflores, entonces, el ministerio de cultura le da toda la potestad a la municipalidad de Miraflores para que administre nuestros recursos, pero no es un recurso que venga directamente del estado, es un recurso que el museo mismo se genera, a través de las diferentes actividades que brindamos, que actividades económicas brinda el museo? Si bien los museos no son instituciones con fines de lucro, no por eso debemos de pensar que también tiene que dar todo gratis, nosotros generamos los recursos económicos a través del alquiler del espacio del restaurante que es muy conocido, la boletería para ingresar al circuito y las plazas que se alquila para algún evento, todo ese dinero que ingresa la municipalidad lo administra, entonces porque te explico esto en relación de tu pregunta, porque de marzo hasta ahora setiembre no tenemos ningún ingreso por toda esta pandemia que nos ha azotado, y que nos está haciendo que utilicemos los ahorros que tenemos para pagar los servicios de luz, agua, teléfono, sueldos, y no sabemos cómo vamos a terminar el 2020 o como comenzar el 2021 y que fondo nos va a respaldar por las otras actividades que tengamos, por lo que no te puedo asegurar si tendríamos un fondo económico destinado para la adquisición de dispositivos tecnológicos, se podría mejorar de pronto la infraestructura, pero adquirir estos materiales es un poco más delicado y complicado de adquirir.

## ANEXO N.º 05 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS UNIDAD TEMÁTICA: TURISMO ACCESIBLE

### CATEGORÍA: ORIENTACIÓN ESPACIAL

Ítem N.º 1
<p><b>¿Conoce usted sobre señalización accesible, han tomado en cuenta con respecto a la señalización alguna estrategia o medida para las personas con discapacidad?</b></p>
<p><b>E1:</b> Actualmente, el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú se encuentra cerrado por reestructuración integral. Sin embargo, antes de su cierre se tuvo la previsión de colocar una rampa de acceso en la entrada principal. En ese sentido, el nuevo plan museológico, que incluye un edificio nuevo, está tomando en cuenta los aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad, tanto en la infraestructura (rampas, accesos amigables) como en la parte museográfica (legibilidad de los carteles, ayudas auditivas, entre otras).</p>
<p><b>E2:</b> Por el momento, contamos con señalización adecuada para la ubicación de los SSHH para discapacitados.</p>
<p><b>E3:</b> Si, el museo cuenta con señalización, tanto en las salas como en el monumento. Hay que tener en cuenta que, al monumento, no se puede subir con silla de ruedas, ya que la inclinación de la rampa de acceso lo hace peligros y para evitar daños en el patrimonio.</p>
<p><b>E4:</b> Si, conozco las señalizaciones, es algo fundamental para el museo. Estás señalizaciones están instalados dentro de la parte interna del museo en los lugares visibles.</p>
<p><b>E5:</b> Si, en el museo de Sitio Pucllana tenemos atención a personas con diferentes discapacidades y en el tema de señalética específica no tenemos, porque todos los grupos que ingresan, ingresan con un guía local y este guía se encarga de conducir a las personas por las diferentes estaciones o paradas de explicación que se hacen, entonces la única señalética que contamos es básicamente la señalética de punto de reunión durante sismo y la de entrada y salida, pero alguna señalética que sea accesible o con esa finalidad no contamos todavía.</p>

Señalizaciones inclusivas  
**E1**

Señalizaciones no inclusivas  
**E2, E3, E4 y E5**

#### Interpretación:

Los entrevistados mencionaron que los atractivos cuentan con señalizaciones, pero estas no necesariamente son señalizaciones con aspectos accesibles para personas con discapacidad, por otro lado el **(E5)** resalta el acompañamiento de un guía, ya que este tipo de visitantes son conducidos por este en todo momento, por lo que no serían de mucha ayuda este tipo de señalizaciones, reflejado en la siguiente respuesta “ (...) en el tema de señalética específica no tenemos, porque todos los grupos que ingresan, ingresan con un guía local y este guía se encarga de conducir a las personas por las diferentes estaciones o paradas de explicación que se hacen (...)”. El único atractivo que está trabajando en estos aspectos es el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú, ya que, sí se está tomando en cuenta tales medidas en un nuevo plan museológico a futuro, reflejado en la siguiente respuesta **(E1)** “ (...) el nuevo plan museológico, que incluye un



*edificio nuevo, está tomando en cuenta los aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad (...) como en la parte museográfica (legibilidad de los carteles, ayudas auditivas, entre otras).”*

## CATEGORÍA: ORIENTACIÓN ESPACIAL

Ítem N.º 2
<b>¿Las señalizaciones en el atractivo se encuentran en lugares estratégicos que puedan ser visibles para las personas con discapacidad?</b>
<b>E1:</b> Se está tomando en cuenta para la restructuración del museo los aspectos de accesibilidad y estos incluyen la señalética en zonas estratégicas para personas con discapacidad, así como en un formato que también ayude su legibilidad (fuentes, íconos).
<b>E2:</b> Si las señalizaciones de SSHH para discapacitados se encuentra en los jardines y en las salas.
<b>E3:</b> Si, todas las señalizaciones están ubicadas estratégicamente, para que todos los visitantes del museo, no tengan problemas para ubicarse o cuales son las zonas restringidas.
<b>E4:</b> Si, así es, se encuentran visibles en las 3 salas dividas del museo donde se realizan las exposiciones, son visibles antes los ojos del público
<b>E5:</b> Sí, como te mencionaba no tenemos una señalética especifica o particular para personas con algún tipo de discapacidad, sin embargo la accesibilidad para el desplazamiento de las personas es muy fácil, porque está diseñado para ellos, por ejemplo las personas que tienen discapacidad física o movilidad reducida solo se desplazan en la parte plana del sitio arqueológico ya no suben a la pirámide por un tema de seguridad y las personas con discapacidad visual ellas no visitan el centro arqueológico propiamente, sino tienen un área acondicionada especialmente para la visita de ellos con todo un espacio desarrollado con un sistema braille donde ellos a través del tacto conocen la historia del Perú del periodo prehispánico y el centro ceremonial Pucllana a través de un mapa grande que nosotros le llamamos “Planimetría Táctil ellos conocen las diferentes regiones que tienen el Perú, básicamente es lo que hemos diseñado para ellos.

Tomando en cuenta señalética accesibles en zonas estratégicas y con legibilidad **E1**

Señalizaciones no accesibles, pero con ubicación estratégica en salas y jardines **E2, E3 y E4**

Área acondicionada y recorrido específica para personas con discapacidad **E5**

### Interpretación:

Podemos ver que a pesar que las señalizaciones no tienen aspectos accesibles para ser usados por personas con discapacidad, estos se encuentran en ubicaciones estratégicas como jardines y salas, que de acuerdo con los entrevistados pueden facilitar el uso de las instalaciones del atractivo. A esto se suma lo manifestado por **(E1)** que en el plan ya antes mencionado se está incorporando también aspectos de accesibilidad, que incluye la señalética en zonas estratégicas y su legibilidad, reflejado en la siguiente respuesta “*Se está tomando en cuenta para la restructuración (...) la señalética en zonas estratégicas para personas con discapacidad, así como en un formato que también ayude su legibilidad (fuentes, íconos)*”. El **(E5)** representate del Museo de Sitio Huaca Pucllana resalta que, si, no han fijado la señalización accesible con una ubicación estratégica, este se justifica con la realización de un área acondicionada con un sistema braille especialmente para

personas con discapacidad visual y para la visita de personas con discapacidad física un recorrido solo en la parte plana del sitio arqueológico.

### CATEGORÍA: ORIENTACIÓN ESPACIAL

Ítem N.º 3
<b>¿Cree usted que son suficientes las medidas adoptadas, o se podrían adoptar nuevas medidas en cuanto la señalización para personas con discapacidad?</b>
<b>E1:</b> Será suficiente cuando se concluya con el programa de renovación integral y se reabra el museo
<b>E2:</b> Para las personas invidentes, podríamos realizar señalización en braille, en el piso y las paredes.
<b>E3:</b> El museo de sitio cuenta con todas las facilidades para visitantes que cuenten con alguna discapacidad, pero siempre se puede mejorar y estamos abiertos a recibir sugerencias y comentarios.
<b>E4:</b> No son lo suficiente, en el museo hay señaléticas para personas que tienen alguna dificultad física, mas no para otro tipo de habilidades diferentes, este año hubo un programa para implementar nuevas medidas específicamente el sistema braille para cada sala de exposición, pero no se pudo concretar el programa y ejecutarlo por el tema de la coyuntura que actualmente estamos pasando.
<b>E5:</b> Definitivamente nos falta mucho para poder ser más accesible y esperamos que se pueda mejorar y lograrse en un futuro próximo, pero por el momento la evaluación que nos ha hecho el MINCETUR en cuantos a temas de accesibilidad nos ha puesto que estamos dentro del considerado accesible para la atención al público.

Implementándose

**E1**

Dispuestos para adoptar nuevas medidas **E2, E3, E4 y E5**

#### Interpretación:

Los entrevistados creen que se podrían adoptar nuevas medidas como (señalización en braille en el piso y las paredes) permitiendo cumplir la función de guiar, orientar u organizar a una persona en aquellos puntos del espacio de forma autónoma, esto reflejado en la siguiente respuesta (**E2**) *“Para las personas invidentes, podríamos realizar señalización en braille, en el piso y las paredes”*. Cabe resaltar también que el Museo Textil Precolombino que representa el (**E4**) tuvo previsto la realización de un programa con medidas específicamente en sistema braille, lo que refleja el compromiso de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás, reflejado en la siguiente respuesta *“(...)hubo un programa para implementar nuevas medidas específicamente el sistema braille para cada sala de exposición, pero no se pudo concretar el programa y ejecutarlo por el tema de la coyuntura que actualmente estamos pasando*

## CATEGORÍA: COMUNICACIÓN

Ítem N.º 4
<b>¿Qué habilidades tiene el personal para la atención de visitantes con discapacidad?</b>
<b>E1:</b> No respondió
<b>E2:</b> El personal de Servicios al Visitante y Seguridad está siempre pendiente de atender de manera adecuada a los visitantes con discapacidad. Por ejemplo, brindándoles una silla de ruedas, y ayudándolos a subir las rampas de acceso que conectan la planta baja y alta de las instalaciones del Museo. Además, de asistir a las personas con discapacidad visual en el desplazamiento del museo. Así como indicar con detalle donde se encuentran los servicios higiénicos para personas con discapacidad.
<b>E3:</b> El Ministerio de Cultura, programa capacitaciones y cursos para la gestión del museo de sitio. El personal se encuentra capacitado.
<b>E4:</b> Los colaboradores que tienen contacto directo con el visitante, seguridad, asistente de registro y los guías están capacitados adecuadamente para este tipo de casos, especialmente con los visitantes de silla de ruedas.
<b>E5:</b> Te comento un poco, la mayoría de nosotros de lo que es el área de promoción cultural que es el área que está más enfocada o envuelta en la atención del público en general, son personas que han tenido capacitación previa para el tratamiento con personas con diferentes discapacidades, entonces esto viene también con una cadena de valor desarrollándose una sensibilidad al momento de poder atenderlos a ellos, no solo se trata de aplicar el conocimiento aprendido en la capacitación o en tu salón de clase, sino es el desarrollo de una sensibilidad y empatía para poder trabajar con ellos, algo que no es fácil, pero con la constancia uno lo va adquiriendo, porque por ejemplo para conducir alguna persona con discapacidad visual ellos no tienen que cogernos a nosotros, nosotros tenemos que cogerlos a ellos, así es que todo nuestro personal está capacitado para poder atenderlos y hay una guía que es Mónica que se está especializando en señas peruanas para los diferentes grupos que llegan.

Comunicación empática

**E2, E3, E4 y E5**

Lengua de señas

**E5**

### Interpretación:

Se puede conocer que la comunicación empática es la habilidad que caracteriza al personal de cada atractivo, ya que es fundamental la capacidad de empatía y sincronización con este tipo de visitantes al momento de brindar soporte en el servicio, siendo clave para una efectiva comunicación y haciendo que una persona sea tan valorada, esto reflejado en la siguiente respuesta **(E2)** *“El personal de servicios al Visitante y Seguridad está siempre pendiente de atender de manera adecuada a los visitantes con discapacidad. Por ejemplo, brindándoles una silla de ruedas, y ayudándolos a subir las rampas de acceso que conectan la planta baja y alta de las instalaciones del Museo. Además, de asistir a las personas con discapacidad visual en el desplazamiento del museo. Así como indicar con detalle donde se encuentran los servicios (...)”*. Por otro lado, el Museo de Sitio Huaca Pucllana representado por el **(E5)** presenta un valor agregado, contando con un personal capaz de

comunicarse a través de la Lengua de señas, una habilidad comunicativa dirigida especialmente en la atención de estos visitantes, reflejado en la siguiente respuesta “*hay una guía que es Mónica que se está especializando en señas peruanas para los diferentes grupos que llegan*”

**CATEGORÍA: COMUNICACIÓN**

<b>Ítem N.º 5</b>
<b>¿El personal recibe capacitaciones sobre el turismo accesible? ¿Con que frecuencia y cuáles?</b>
<b>E1:</b> No respondió
<b>E2:</b> No hemos conocido sobre capacitaciones específicas en turismo accesible, pero quisiéramos conocer más sobre ello. Sería interesante que pudiera llegar a los museos. Sin embargo, desde el departamento de educación, hemos trabajado desde hace varios años en el desarrollo de programas de accesibilidad y en una mediación dirigida a atender públicos con estas habilidades diferentes.
<b>E3:</b> Sí, se programan capacitaciones y cursos constantemente. Se dan para todas las áreas por el personal de Ministerio de Cultura. La información del Ministerio de Cultura se encuentra en la <a href="#">página web oficial</a> .
<b>E4:</b> No se hacen este tipo de capacitaciones exactamente de turismo accesible, pero se realizan capacitaciones del programa de accesibilidad para atender alguna dificultad física y las capacitaciones se realizan bimestralmente.
<b>E5:</b> Sí, nosotros recibimos capacitaciones de lo que es accesibilidad de las diferentes instituciones sectoriales como el Ministerio de Cultura, MINCETUR e incluso el Ministerio de educación, con el fin de poder trabajar con el público.

Capacitaciones brindadas por  
las entidades correspondientes

**E3 y E5**

Capacitaciones realizadas  
por el mismo atractivo

**E2 y E4**

**Interpretación:**

Podemos notar que en todos los atractivos se realizan capacitaciones en cuanto a temas de accesibilidad, por lo que permite mejorar los conocimientos, habilidades, conductas y actitudes de con nuevas herramientas o nuevos conocimientos. Cabe resaltar que solo en ciertos atractivos son brindadas por las entidades públicas, como el Ministerio de Cultura, MINCETUR e incluso el Ministerio de educación, reflejado en la siguiente respuesta **(E5)** “(...) *nosotros recibimos capacitaciones de lo que es accesibilidad de las diferentes instituciones sectoriales como el Ministerio de Cultura, MINCETUR e incluso el Ministerio de educación, con el fin de poder trabajar con el público*”. Esto no pasa con otros atractivos, ya que son ellos mismos en desarrollar estos programas, reflejado en la siguiente respuesta **(E2)** “*No hemos conocido sobre capacitaciones (...) Sin embargo, desde el departamento de educación, hemos trabajado desde hace varios años en el desarrollo de programas de accesibilidad y en una mediación dirigida a atender públicos con estas habilidades diferentes*”.

## CATEGORÍA: DESPLAZAMIENTO

Ítem N.º 6
<b>¿Las áreas comunes o salas de visitas que forman parte del atractivo han sido estructuradas o acondicionadas teniendo en cuenta aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad?</b>
<b>E1:</b> Sí, está contemplado en la programación de renovación del museo
<b>E2:</b> El museo cuenta con tres rampas de acceso que conecta la planta baja con la planta alta del museo. En las salas de exposición no hay desniveles, las vitrinas se encuentran a la altura apropiada para personas en sillas de ruedas, y las entradas y pasadizos permiten la circulación de sillas de ruedas.
<b>E3:</b> Si, todas las áreas del museo han sido habilitadas para permitir el libre acceso a personas con discapacidad.
<b>E4:</b> Actualmente en el acceso del museo no cuenta con rampas para personas que tienen discapacidad física, en la sala de recepción como en las otras, el piso tiene el mismo nivel para facilitar el desplazamiento de silla de ruedas, hubo un programa de accesibilidad para ejecutar este año, pero no se pudo debido a la coyuntura actualmente.
<b>E5:</b> Es curioso porque el centro ceremonial Pucllana tiene un escenario natural, para el desplazamiento para personas con discapacidad física, en la pirámide grande y la parte baja, cuenta con un escenario natural y al poder atender a este público se logró de atender de más manera más óptica, también se tiene una sala para personas con discapacidad visual, lo que es discapacidad auditiva cognitiva y adulto mayor para ellos se pueden hacer un desplazamiento por toda la zona arqueológica, cuentan con rampas y pasamanos.

Implementándose <b>E1</b>	Instalaciones accesibles <b>E1, E2, E3 y E5</b>	Instalaciones por trabajar <b>E4</b>
------------------------------	--	---

### Interpretación:

Los atractivos si están tomado en cuenta aspectos de accesibilidad en sus instalaciones (rampas de acceso, pasamanos, vitrinas con altura apropiada, pasadizos que permiten la circulación, etc.) unos más que otros, pero refleja aun el interés por adaptarse a ello, sobresaliendo un factor clave de compromiso, reflejado en la siguiente respuesta **(E2)** *“El museo cuenta con tres rampas de acceso que conecta la planta baja con la planta alta del museo. En las salas de exposición no hay desniveles, las vitrinas se encuentran a la altura apropiada para personas en sillas de ruedas, y las entradas y pasadizos permiten la circulación de sillas de ruedas”*. Podemos fijarnos también que este año se tuvo previsto programas en temas de accesibilidad, en uno si se está realizando como el Museo Nacional de Arqueología Antropología e Historia del Perú, reflejado en la siguiente respuesta. **(E1)** *“Sí, está contemplado en la programación de renovación del museo”* y en el otro caso no se concretó como es el Museo Textil Precolombinos que representa el **(E4)** *“(…) hubo un programa de accesibilidad para ejecutar este año, pero no se pudo debido a la coyuntura actualmente”*.

## CATEGORÍA: DESPLAZAMIENTO

Item N.º 7
<b>¿Los SSHH en el atractivo son adecuados para los usuarios con discapacidad? ¿Por qué?</b>
<b>E1:</b> Sí.
<b>E2:</b> El museo cuenta con SSHH para discapacitados tanto en el primer nivel como en el segundo nivel. En ambos casos, se cumple con las normas ergonómicas para personas con discapacidad, referidas en el reglamento nacional de edificaciones. La cabina, es más grande, tiene los puntos de apoyo necesarios, y la altura del lavadero es apropiada para personas en silla de ruedas.
<b>E3:</b> Si. Ya que todas las áreas del museo se encuentran habilitadas para personas con discapacidad.
<b>E4:</b> Si, en el área de SSHH esta implementado la infraestructura para el usuario discapacitado
<b>E5:</b> Si nosotros empezamos a dar el tema de accesibilidad a todo el universo de público que llega al museo, porque no solo una persona con discapacidad tiene de pronto necesidades especiales o específicas, me imagino también una persona con sobrepeso y no puede ingresar a baños de pronto con medidas pequeñas así es que puede ingresar a los baños para personas con habilidades específicas, también hemos acondicionado en los baños pañaleras para bebés, de pronto nos hemos fijado en estas cosas que parecen desapercibidas, pero que de verdad son importantes ,el baños para las personas con discapacidades físicas tiene la rampa, el soporte, el lavador, los dispensadores, todo de acuerdo a las medidas universales estándar.

SSHH accesibles

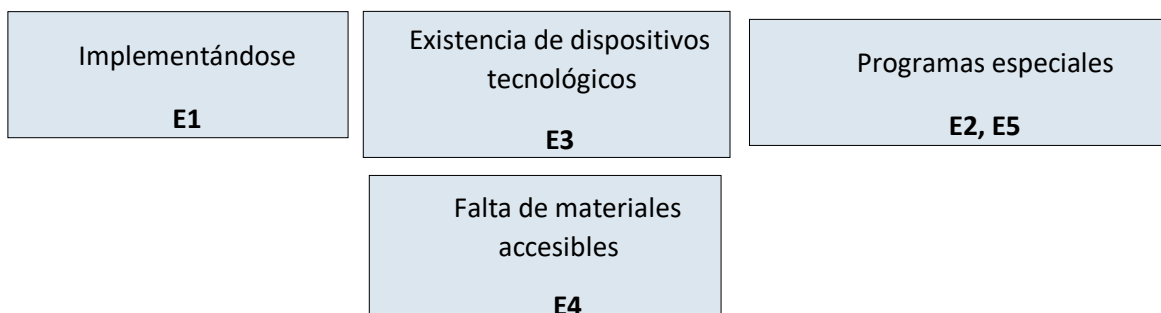
**E1, E2, E3, E4 y E5**

### Interpretación:

Se puede conocer que todos los atractivos si han fijado la adaptación y diseño de los SSHH, haciendo referencia a la necesidad de utilizar con normalidad espacios construidos, en este caso los servicios, con independencia de la condición física o habilidades de cada persona, permitiendo así el uso a personas con diferentes discapacidades que necesiten hacer uso de los SSHH, reflejado en la siguiente respuesta **(E2)** *“El museo cuenta con SSHH para discapacitados tanto en el primer nivel como en el segundo nivel. En ambos casos, se cumple con las normas ergonómicas para personas con discapacidad, referidas en el reglamento nacional de edificaciones. La cabina es más grande, tiene los puntos de apoyo necesarios, y la altura del lavadero es apropiada para personas en silla de ruedas”*

## CATEGORÍA: USABILIDAD

Ítem N.º 8
<b>¿Existen materiales y/o dispositivos tecnológicos que puedan hacer uso las personas con discapacidad con la finalidad de acercar mayor la información o temática que se presenta, explique?</b>
<b>E1:</b> Sí, está contemplado en la programación de renovación del museo. Toda la exhibición será accesible.
<b>E2:</b> No contamos con materiales o dispositivos tecnológicos a libre disposición. Sin embargo, ofrecemos programas especialmente diseñados para personas invidentes o de baja visión, así como para personas con discapacidad cognitiva. Además, tenemos un servicio de equipos de emisores y transmisores que pueden ser usados por personas invidentes y con baja visión.
<b>E3:</b> Sí, contamos con visores de realidad virtual del recorrido a la pirámide, para personas que no puedan subir; un televisor en la sala de exposición donde se proyectan imágenes de archivo del museo y un tótem para fotografías digitales.
<b>E4:</b> No, en el museo no existe materiales para este tipo de temática
<b>E5:</b> El sitio arqueológico no cuenta con dispositivos tecnológicos modernos que permitan tener una mayor accesibilidad al público, la temática se desarrolla en físico en insitu con los guías, no sé si es considerado, pero se desarrolló en el día internacional de los Museos, videos para personas con discapacidad auditiva, de pronto podría ser considerado un inicio para el ingreso de la tecnología.



### Interpretación:

Podemos ver que los atractivos presentan diferentes formas para acercar el contenido que quieren brindar a personas con discapacidad, por ejemplo: en algunos atractivos existen dispositivos tecnológicos, reflejado en la siguiente respuesta **(E3)** “*contamos con visores de realidad virtual del recorrido a la pirámide, para personas que no puedan subir; un televisor en la sala de exposición donde se proyectan imágenes de archivo del museo y un tótem para fotografías digitales*”, en otros casos espacios con sistema braille o programas especiales para personas invidentes y de discapacidad cognitiva **(E2)** “*(...) ofrecemos programas especialmente diseñados para personas invidentes o de baja visión, así como para personas con discapacidad cognitiva (...)*”. Pero esto no ocurre con uno de los atractivos, es el caso del Museo Textil Precolombino, ya que aún no implementa tales recursos para acercar sus contenidos y así fomentar la participación de este tipo de visitantes, independientemente de sus necesidades funcionales, reflejado en la siguiente respuesta **(E4)** “*No, en el museo no existe materiales para este tipo de temática*”.

## CATEGORÍA: USABILIDAD

Ítem N.º 9
<b>¿Están dispuestos en invertir o designar recursos para la adquisición de materiales y/o dispositivos tecnológicos que faciliten la visita de las personas con discapacidad?</b>
<b>E1:</b> Sí, está contemplado en la programación de renovación del museo
<b>E2:</b> Por supuesto, en el Museo Larco siempre buscamos llegar a un público más diverso. Por eso, nos preocupamos por ofrecer una experiencia accesible a todo nivel. Tanto en el diseño de nuestras instalaciones, como en nuestro guion curatorial y en nuestros programas públicos.
<b>E3:</b> Si, siempre en coordinación con el Ministerio de Cultura.
<b>E4:</b> Se encuentra designado este tipo de material dentro del programa de accesibilidad, pero no se implementó por la coyuntura 2020
<b>E5:</b> El museo de sitio Pucllana tiene una gestión económica diferente a otros museos, nosotros funcionamos gracias a un convenio que existen entre el ministerio de cultura y la municipalidad de Miraflores, entonces el ministerio de cultura le da toda la potestad a la municipalidad de Miraflores para que administre nuestros recursos, pero no es un recurso que venga directamente del estado, es un recurso que el museo mismo se genera, a través de las diferentes actividades que brindamos, que actividades económicas brinda el museo? Si bien los museos no son instituciones con fines de lucro, no por eso debemos de pensar que también tiene que dar todo gratis, nosotros generamos los recursos económicos a través del alquiler del espacio del restaurante que es muy conocido, la boletería para ingresar al circuito y las plazas que se alquila para algún evento, todo ese dinero que ingresa la municipalidad lo administra, entonces porque te explico esto en relación de tu pregunta, porque de marzo hasta ahora setiembre no tenemos ningún ingreso por toda esta pandemia que nos ha azotado, y que nos está haciendo que utilicemos los ahorros que tenemos para pagar los servicios de luz, agua, teléfono, sueldos, y no sabemos cómo vamos a terminar el 2020 o como comenzar el 2021 y que fondo nos va a respaldar por las otras actividades que tengamos, por lo que no te puedo asegurar si tendríamos un fondo económico destinado para la adquisición de dispositivos tecnológicos, se podría mejorar de pronto la infraestructura, pero adquirir estos materiales es un poco más delicado y complicado de adquirir.

Implementándose <b>E1</b>	Dispuestos en adquirirlo <b>E2, E3, E4</b>	Incertidumbre para su adquisición <b>E5</b>
------------------------------	---	--

### Interpretación:

Los atractivos están dispuestos en adquirir estos recursos, permitiendo a las personas con discapacidad poder comunicarse, informarse, interactuar y desenvolverse con autonomía durante su visita, reflejado en la siguiente afirmación, **(E2)** *“Por supuesto, en el Museo Larco siempre buscamos llegar a un público más diverso. Por eso, nos preocupamos por ofrecer una experiencia accesible a todo nivel (...)”*. Pero por otro lado existe una incertidumbre en cuanto al **(E4)** del Museo de Sitio Huaca Pucllana, ya que es un atractivo que genera sus propios ingresos y debido a la crisis sanitaria, se puede entender que sus recursos estén designados para otros gastos esenciales que ayude al museo seguir funcionando, reflejado en la siguiente pregunta *“nosotros generamos los recursos económicos a través del alquiler del espacio (...) de marzo hasta ahora setiembre no tenemos ningún ingreso (...) que nos está haciendo que utilicemos los ahorros que tenemos para pagar los servicios de luz, agua*



(...), por lo que no te puedo asegurar si tendríamos un fondo económico destinado para la adquisición de dispositivos(...)"

## ANEXO N°06 EVIDENCIAS DE CONTACTO CON LOS ENTREVISTADOS

### Entrevistado 1: Asistente de la Oficina de Imagen Institucional del Museo Nacional de Arqueología Antropología e Historia del Perú

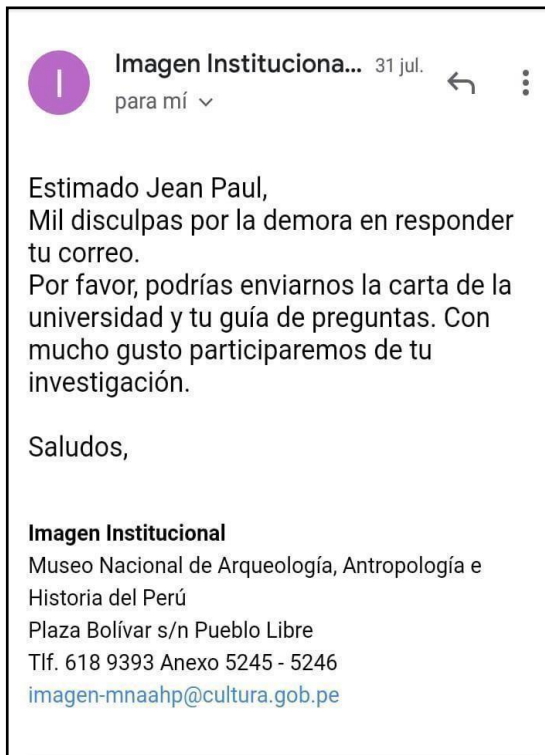


Imagen Institucional... 31 jul.  
para mí ▾

Estimado Jean Paul,  
Mil disculpas por la demora en responder tu correo.  
Por favor, podrías enviarnos la carta de la universidad y tu guía de preguntas. Con mucho gusto participaremos de tu investigación.

Saludos,

**Imagen Institucional**  
Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú  
Plaza Bolívar s/n Pueblo Libre  
Tlf. 618 9393 Anexo 5245 - 5246  
[imagen-mnaahp@cultura.gob.pe](mailto:imagen-mnaahp@cultura.gob.pe)

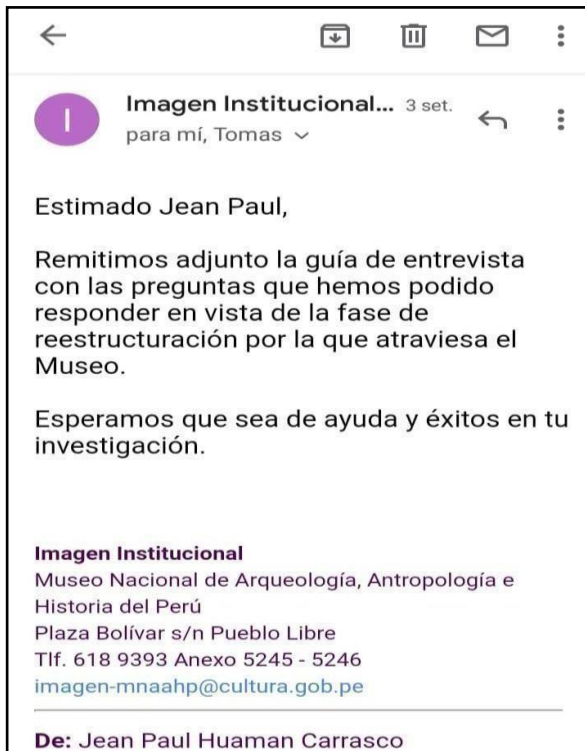


Imagen Institucional... 3 set.  
para mí, Tomas ▾

Estimado Jean Paul,

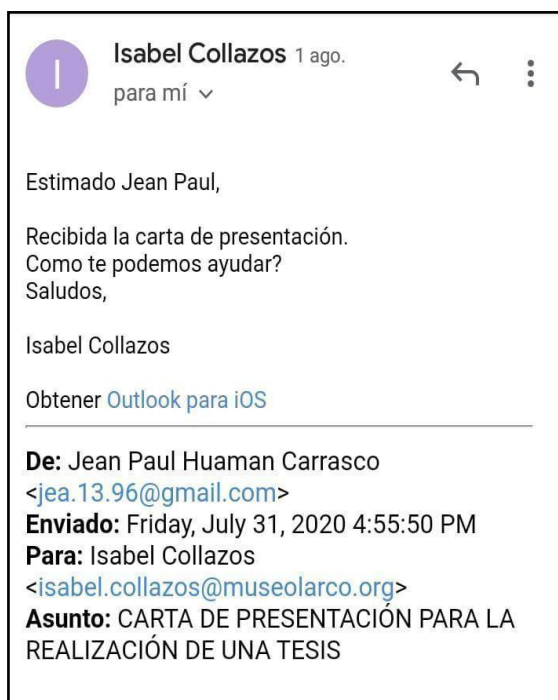
Remitimos adjunto la guía de entrevista con las preguntas que hemos podido responder en vista de la fase de reestructuración por la que atraviesa el Museo.

Esperamos que sea de ayuda y éxitos en tu investigación.

**Imagen Institucional**  
Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú  
Plaza Bolívar s/n Pueblo Libre  
Tlf. 618 9393 Anexo 5245 - 5246  
[imagen-mnaahp@cultura.gob.pe](mailto:imagen-mnaahp@cultura.gob.pe)

**De:** Jean Paul Huaman Carrasco

### Entrevistado 2: Curadora de colecciones del Museo Larco



Isabel Collazos 1 ago.  
para mí ▾

Estimado Jean Paul,


Recibida la carta de presentación.  
Como te podemos ayudar?  
Saludos,

Isabel Collazos

Obtener [Outlook para iOS](#)

---

**De:** Jean Paul Huaman Carrasco  
<[jea.13.96@gmail.com](mailto:jea.13.96@gmail.com)>  
**Enviado:** Friday, July 31, 2020 4:55:50 PM  
**Para:** Isabel Collazos  
<[isabel.collazos@museolarco.org](mailto:isabel.collazos@museolarco.org)>  
**Asunto:** CARTA DE PRESENTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE UNA TESIS



Isabel Collazos 2 ago.  
para mí ▾

Estimado Jean Paul,

Adjunto el cuestionario.  
Mucha suerte.  
Saludos,

**Isabel Collazos**  
Curadora de colecciones  
Museo Larco  
T: +51 1 4611312 ext. 215 | C: +51 939302160  
Av. Bolívar 1515, Pueblo Libre, Lima 21, Perú  
[isabel.collazos@museolarco.org](mailto:isabel.collazos@museolarco.org)  
[www.museolarco.org](http://www.museolarco.org)  
[Facebook](#) | [Instagram](#) | [Twitter](#)

### Entrevistado 3: Asistente de Huaca Huallamarca

← [Iconos de acciones] [Icono de perfil]

**Ernesto Orlando G...** 31 ago.  
para mí, Claudia ^

De Ernesto Orlando Gutierrez Morales •  
ogutierrez@cultura.gob.pe

Para ANDRES ATAYAURI CRUZ •  
andresatayaurscruz@gmail.com

Cc Claudia Andrea Villa Robles •  
cvilla@cultura.gob.pe

Fecha 31 ago. 2020 12:32

🔒 Encriptación estándar (TLS)  
[Ver detalles de seguridad](#)

Buenos días Andres  
Con gusto atenderé tus preguntas. En el transcurso del día te envío las respuestas.  
Saludos

---

**De:** ANDRES ATAYAURI CRUZ  
<[andresatayaurscruz@gmail.com](mailto:andresatayaurscruz@gmail.com)>  
**Enviado:** viernes, 28 de agosto de 2020 10:47  
**Para:** Ernesto Orlando Gutierrez Morales  
**Asunto:** entrevista de proyecto\_estudiante de turismo

[Icono de perfil] **Ernesto Orlando G...** 31 ago.  
para mí, Claudia ^

De Ernesto Orlando Gutierrez Morales •  
ogutierrez@cultura.gob.pe

Para ANDRES ATAYAURI CRUZ •  
andresatayaurscruz@gmail.com

Cc Claudia Andrea Villa Robles •  
cvilla@cultura.gob.pe

Fecha 31 ago. 2020 13:06

🔒 Encriptación estándar (TLS)  
[Ver detalles de seguridad](#)

Buenas tardes Andres

Adjunto el cuestionario con sus respectivas respuestas. Ante cualquier duda, estamos aquí para ayudarte.

Saludos

### Entrevistado 4: Área de Educación y Acción Cultural del Museo AMANO- Museo Textil Precolombinos

**Doris Robles** <[info@museoamano.org](mailto:info@museoamano.org)> mar., 15 set. 13:40 ☆ ↩  
para mí ▾

Sr Atayauri: es grato saludarle e informarle que sus preguntas de su entrevista ya han sido respondidas y enviadas a su correo, espero haber sido de mucha ayuda, les deseo exitos en su trabajo de investigacion.

Saludos cordiales  
**Doris Robles**  
Curadora

Calle Retiro 160, Miraflores  
Lima 18, Perú  
Of. +51 1 441 2909

## Entrevistado 5: Promotora Cultural del Museo Huaca Pucllana

**R** Rita Velasquez Anca... 13 jul.  
para mí ▾

Estimado Jean buenos días.  
Gracias por escribirnos,  
La entrevista puede ser en el transcurso de esta semana, de preferencia mañana martes 14 después de las 5:00 p. m. vía zoom. Esta va a ser conmigo debido que soy la Promotora Cultural del Museo de Sitio Pucllana.

Atentamente,

Rita Velásquez  
Promotora Cultural MSP  
Móvil 992712071

---

**De:** "Jean Paul Huaman Carrasco"  
<jea.13.96@gmail.com>  
**Para:** "huacapucllana"  
<huacapucllana@miraflor.es.gob.pe>

**Jean Paul Huaman...** 27 ago.  
para Rita ▾

Jean Paúl Huaman Carrasco le está invitando a una reunión de Zoom programada.

Tema: TURISMO ACCESIBLE HUACA PUCLLNA  
Hora: 27 ago 2020 06:00 PM Lima

Unirse a la reunión Zoom  
<https://us04web.zoom.us/j/75016461209?pwd=dU1rQ1hjQytLdDdGb2tod3k2bWkrZz09>

ID de reunión: 750 1646 1209  
Código de acceso: B688WL

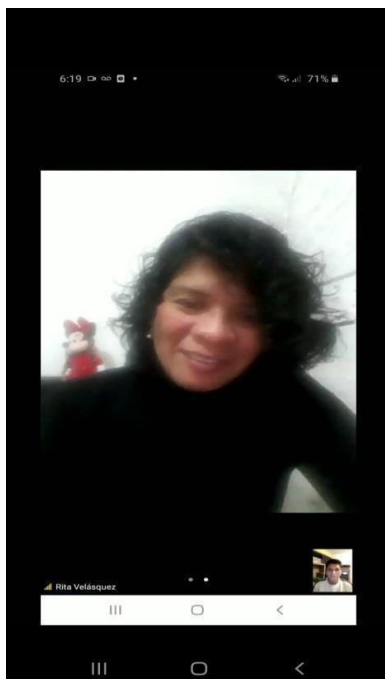
---

**R** Rita Velasquez Anc... 27 ago.  
para mí ▾

Recibido,  
Nos encontramos a la hora acordada.

Atentamente

----- Mensaje original -----  
De: Jean Paul Huaman Carrasco  
<jea.13.96@gmail.com>





**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, ATAYAURI CRUZ ANDRES, HUAMAN CARRASCO JEAN PAUL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE EN LOS PRINCIPALES ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LIMA METROPOLITANA, 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ANDRES ATAYAURI CRUZ <b>DNI:</b> 71060416 <b>ORCID</b> 0000-0002-4636-1552	Firmado digitalmente por: AATAYAURIC el 05-12-2020 22:04:08
JEAN PAUL HUAMAN CARRASCO <b>DNI:</b> 76814652 <b>ORCID</b> 0000-0002-0802-2912	Firmado digitalmente por: JPHUAMANC el 05-12-2020 22:07:43

Código documento Trilce: TRI - 0073583