



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Turismo Accesible para personas con discapacidad auditiva en el
Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe, Callao 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

AUTORES:

Sinti Rojas, Milagros Jasmilen (COD. ORCID 0000-0003-0010-9113)

Torres Navarro, Martha Paula (COD. ORCID 0000-0001-7546-983X)

ASESORA:

Mg. Velasquez Viloche, Leli Violeta (COD. ORCID 0000-0001-9985-0344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad social pública y corporativa

LÍNEA ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con mucho orgullo a mis amados Padres, quienes han hecho de mí una profesional que sigue forjando su camino y cumpliendo sus metas. A mis hermanas por su empuje y sus conocimientos compartidos. A mi enamorado por su apoyo y motivación a no rendirme durante el proceso, finalmente a mi compañera, colega y amiga Milagros por su empeño en lograr esta meta juntas. (Martha Paula Torres Navarro)

Dedico esta tesis principalmente a mis padres por su apoyo incondicional, sin ellos no hubiera logrado una meta más, en mi vida profesional. A mi hermano por compartir sus experiencias, conocimientos y consejos constantes. A mi novio por brindarme la confianza para seguir adelante e incentivarme a nunca rendirme. Finalmente, a mi compañera y amiga Martha por ser mi columna vertebral y lograr juntas nuestro sueño profesional. (Milagros Jasmilen Sinti Rojas)

AGRADECIMIENTO

Agradecemos principalmente a Dios por guiarnos en nuestro camino y poner en él a las personas correctas. A la Licenciada Leli Violeta por compartir sus conocimientos, experiencias y asesoría constante durante el proceso de tesis. Al teniente Cristian Ortiz por permitirnos desarrollar nuestra investigación en el museo Fortaleza del Real Felipe, a la intérprete de señas en lengua peruana, Sarita de la Municipalidad de Mi Perú por acompañarnos y apoyarnos a tener un punto de vista más amplio sobre la comunidad. Finalmente, Anilet, Grecia, Cristhian y Jhon, quienes dejaron que ingresemos a sus vidas, conocer más de ellos, y trabajar para ellos, como también al guía del Museo Real Felipe por su empatía y paciencia durante el recorrido realizado.

Índice de Contenido

Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	5
III METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación:	12
3.2 Categoría, subcategorías y matriz de categorización:	12
3.3 Escenario de Estudio	13
3.4 Participantes	13
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.7 Rigor científico	14
3.9. Aspectos éticos	15
IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V CONCLUSIONES	32
VI RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue describir los elementos para el desarrollo de turismo accesible de personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza del Real Felipe, Callao 2022. La metodología que se utilizó tuvo un enfoque cualitativo, de diseño fenomenológico y de tipo básica. Se consideró como participantes a diez personas, cuatro personas con discapacidad auditiva que visitaron el museo, un familiar, dos representantes administrativos del Museo, dos guías de turismo del museo, y una intérprete en lengua de señas peruanas. Los resultados reflejaron falta de iluminación en los torreones, plan de evacuación no accesible, carencia de medios comunicacionales accesibles, y desconocimiento, tanto del personal, como de la gestión del museo con relación a turismo accesible para personas con discapacidad auditiva, información que se obtuvo mediante la guía de entrevista. Se concluye que el museo muestra deficiencias en algunos elementos, principalmente en medios comunicacionales y capital humano.

Palabras Claves: Turismo accesible, discapacidad auditiva, medios comunicacionales.

ABSTRACT

The general objective of this research was to describe the elements for the development of accessible tourism for people with hearing disabilities in the Army Museum Fortaleza del Real Felipe, Callao 2022. The methodology used had a qualitative approach, phenomenological design and type basic. Ten people were considered as participants. Four people with hearing disabilities who visited the museum, a family member, two administrative representatives of the Museum, two tour guides from the museum, and an interpreter in Peruvian sign language. The results reflected lack of lighting in the towers, non-accessible evacuation plan, lack of accessible communication means, and ignorance, both of the staff and of the museum management in relation to accessible tourism for people with hearing disabilities, information that was obtained using the interview guide. It is concluded that the museum shows deficiencies in some elements, mainly in communication media and human capital.

Key words: accessible tourism, hearing impairment, communication media

I INTRODUCCIÓN

Según Merchán, (2013) citado en Hernández, (2015, p. 50) “Cuando oímos la palabra discapacidad de inmediato lo relacionamos con las personas que tienen alguna limitación, ya sea física o sensorial; sin embargo, la discapacidad no está en la persona si no en el medio que lo rodea, el cual le puede poner barreras para su desarrollo o brindarle las facilidades para que pueda desenvolverse física y socialmente”. De hecho, el concepto de turismo accesible (turismo inclusivo, turismo para todos, turismo sin barreras, entre otros términos) pretende que los espacios, los productos y servicios turísticos puedan disfrutarse en equidad de condiciones por todas las personas, presenten o no discapacidad. (Organización Mundial de Turismo, 2021, párr.2).

Según Sánchez, et al. (2020) citado por Instituto Latinoamericano de Museos y Parques (2020, p.229) “Alrededor de 1.000 millones de personas en el mundo viven con algún tipo de discapacidad. La Organización de las Naciones Unidas, afirma que para el año 2050, el 21% de la población mundial tendrá más de 60 años, aproximadamente 2,000 millones de personas con discapacidad”. Como se menciona en el portal <<Defensoría del Pueblo>>, “existen aproximadamente 72 millones de personas sordas en todo el mundo”, según la Federación Mundial de Sordos. (párr.2) A pesar de ello, la sociedad desconoce la mayoría de los problemas a los que se enfrentan las personas con discapacidad auditiva. Existen diferentes barreras, como conductuales, físicas y comunicacionales que rompe la experiencia turística de potenciales turistas mediante sus viajes. Es así que en España el Museo Thyssen, ubicado en la ciudad de Madrid, el cual es reconocido como el primer museo en la ciudad y el tercero en todo el país que obtiene el certificado de accesibilidad universal emitido por AENOR (Asociación Española de Normalización y certificación), ha logrado obtener este distintivo porque no sólo se enfocó en eliminar las barreras arquitectónicas, sino también eliminó las barreras auditivas, visuales y sensoriales, es decir, que han adaptado cada una de sus instalaciones para las necesidades de todas las personas sin exclusión alguna. Por ejemplo, automatizar las puertas, instalación de salva escaleras, compra de dispositivos de bucle de inducción magnética. Entre otras acciones, el museo

también cuenta con lenguaje de señas en diferentes idiomas, signoguías y audio descripción para personas con limitación visual, generando así un turismo accesible e inclusivo. (Aenor, 2017)

Es importante agregar que hoy en día un sitio que se considera accesible representa en su logo una persona en silla de ruedas, pero nadie visualiza la otra cara de la accesibilidad, las personas no oyentes, debido a que para muchos es considerada como una discapacidad invisible, sin embargo las dificultades a las que se enfrentan este grupo de personas es a la hora de relacionarse, debido a que no se usa el mismo lenguaje, generando las barreras de comunicación, lo que ocasiona una pérdida de información, la cual es necesaria en su vida cotidiana. Un estudio presentado por Mincetur, (2017) manifiesta que los turistas con discapacidad tienen los mismos intereses y preferencias de los demás turistas, seis de cada 10 personas con discapacidad son vacacionistas potenciales, es decir, tienen la intención de visitar la diversidad de destinos que ofrece nuestro país, sin embargo, por distintas razones, ya mencionadas, no lo pueden hacer. Adicionalmente a este dato, dos de cada 10 viajan por vacaciones, recreación u ocio, su promedio de viaje es de tres veces al año. Las actividades turísticas que más desarrollan se dividen en 55% naturaleza, 43% actividades urbanas, 37% diversión y entretenimiento, 33% actividades de aventura, 27% actividades de sol y playa, y 24% actividades culturales. (Guía de Accesibilidad Turismo para Todos, 2021)

El Perú no es ajeno a esta realidad y problemática mundial respecto a la discapacidad, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo ha impulsado a nivel nacional el turismo social, esta iniciativa tiene como propósito que la actividad turística sea inclusiva y viable para todos los peruanos. (Mincetur, 2017) Por ello, es necesario trabajar en equipo para generar una oferta de productos, servicios y destinos turísticos que se adecuen a las necesidades de este segmento. Según el portal <<La Mula>>, “El Museo Central que está ubicado en Lima, ha diseñado un guiado accesible para personas con discapacidad auditiva mediante el uso de lenguaje de señas, a través de guías especializados, así mismo todos los medios

audiovisuales que se reproducen en el museo durante los recorridos emiten información en LSP (lenguaje de señas peruanas)". (párr.2). Por otro lado, la provincia constitucional del Callao, actualmente cuenta con la mayor concentración de población con discapacidad, con un total de 44,4%, es por ello que la Municipalidad Provincial del Callao ha incorporado el servicio de intérprete de lengua de señas para trámites y servicios que requieran nuestros vecinos con discapacidad auditiva. (Municipalidad del Callao, 2021). Acción que debe también ser implementada en los espacios turísticos. Durante una visita realizada al Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe, con fines educativos, se observaron las siguientes características, inadecuada señalización, las salas no están ambientadas con tecnología que facilite la comunicación, además no presentan material visual para la lectura e interpretación de la historia a través de herramientas no auditivas, los turistas con este tipo de dificultades suelen realizar los recorridos sin guía o en su defecto, visitan el museo con su propio intérprete, es decir que el personal desconoce el lenguaje de señas peruanas.

Por lo mencionado anteriormente, planteamos el siguiente problema general de investigación, ¿Cuáles son los elementos para el desarrollo de turismo accesible de personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza del Real Felipe, Callao 2022? Por consiguiente se redactan los problemas específicos: ¿Cuáles son las condiciones del espacio físico para el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza del Real Felipe, 2022?; ¿Cuáles son los medios comunicacionales para el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza del Real Felipe, 2022?; ¿Cuáles son las capacidades del capital humano para el desarrollo del turismo accesible de personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza del Real Felipe Callao, 2022?

Este trabajo de Investigación es de vital importancia porque busca beneficiar a una parte de la población excluida en el sector turístico, a personas con discapacidad auditiva. Hoy en día empresas, tanto públicas y privadas de diferentes sectores no toman conciencia ni cuentan con el interés de adaptar dentro de sus

instalaciones accesibilidad y atención especializada para la comunidad. Por consiguiente, la investigación tiene por finalidad satisfacer las interrogantes que impiden el desarrollo de turismo accesible en el Museo del Ejército Fortaleza del Real Felipe, generando el interés del conocimiento cultural del museo por parte de las personas con discapacidad auditiva, y a la vez proporcionar igualdad de oportunidades. Como indica Blanco y Villalpando (2012) el fin de la investigación práctica es resolver el problema o proponer estrategias, bajo este sentido el trabajo de investigación se realiza con la finalidad de proporcionar información que colabore a tomar decisiones para la mejora del servicio de este segmento de visitantes, así también se justifica socialmente por que ayudará a sensibilizar al personal del museo para brindar una adecuada atención, fomentando empatía con las personas con discapacidad auditiva para que logren integrarse y no se sientan excluidas, como lo afirma Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) un estudio puede ayudar a resolver problemas que afectan a un grupo social. En relación a la investigación el aporte metodológico, Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos indican que se justifica porque se crean nuevos instrumentos para recolectar datos, lo cual nos permite utilizar diferentes métodos y procesos, obtención de conocimientos necesarios de aprendizaje y entendimiento de un trabajo, con lo que se pretende desarrollar con el uso de estudios similares y técnicas como la entrevista, propuestas que buscan la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe.

En ese sentido, se plantea el objetivo general: Describir los elementos para el desarrollo de turismo accesible de personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza del Real Felipe, Callao 2022. De la misma forma se redactan los siguientes problemas específicos: Conocer las condiciones del espacio físico para el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza del Real Felipe, Callao 2022. Detallar los medios comunicacionales para el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza del Real Felipe, Callao 2022. Especificar las capacidades del capital humano para el desarrollo del turismo accesible de personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza del Real Felipe, Callao 2022.

II MARCO TEÓRICO

En el siguiente contexto se presentan los antecedentes y trabajos previos a la investigación:

Un estudio presentado por Darcy, (2019) cuyo propósito de investigación es examinar el desarrollo de la discapacidad y turismo a través de las diferentes definiciones que conceptualizan el Turismo Accesible. El enfoque de investigación es mixto, principalmente teórico, porque se basó en la búsqueda de una limitada revisión de literatura, y por otro lado se realizó una muestra de la accesibilidad en sectores clave de turismo como; restaurantes, servicios de transporte, alojamientos y atracciones, con la finalidad de identificar si se están brindando una oferta igualitaria para todos los turistas, además de realizar una evaluación de contribución económica, es decir medir las tasas y comportamientos de viaje de los turistas discapacitados. Como resultado el estudio contribuye a seguir claramente con el campo, brindando una perspectiva futura, donde los derechos humanos, estados nacionales y de liderazgo contribuyan e incentiven a generar destinos accesibles y acogedores, un claro ejemplo es el premio de Distinción Internacional como Destino de Turismo Accesible, presentado por la OMT, (2019). En conclusión, todos los estudios sobre turismo accesible amplían la diversidad turística al incluir a población que anteriormente había sido excluida, es así que, con este estudio, ciudades como (p. ej., Cataluña, Singapur, Flandes, Cairns) han tomado la iniciativa de desarrollar activamente infraestructura, bienes, servicios, marketing y promoción para buscar activamente el turismo accesible.

Un caso particular es presentado por Wiastuti, et al. (2022), quien realizó un estudio con el objetivo de reconocer la implementación del concepto de turismo accesible en el museo de Yakarta y así brindar medidas prácticas de mejora de la accesibilidad para el museo. El estudio de la investigación es de enfoque cualitativo exploratorio, como referencia principal se utilizó el sitio web de la junta de turismo de Yakarta para conocer qué museos fueron seleccionados, del mismo modo se incluyen como objetos de investigación a doce museos en Yakarta. Los datos primarios se recopilaron a partir de observaciones de campos directos y entrevistas. Obteniendo como resultado la implementación Museística del Turismo Accesible

que se clasificó en cinco criterios, información, transportes, requisitos comunes, diseño universal y accesibilidad. En conclusión, el estudio revela que dos museos han sido clasificados como buenos ejemplos porque cumplen con las cinco dimensiones, sin embargo, aún hay museos que se encuentran en proceso de desarrollar accesibilidad en sus instalaciones, el autor agrega que actualmente el transporte es el factor más adecuado debido a la ubicación y gestión del gobierno de Yakarta, por otro lado, la implementación menos adecuada en los museos, es la comunicación. En ese sentido el autor recomienda mejorar el rendimiento de accesibilidad de los museos en base a los lineamientos del concepto de turismo accesible, como también disponer de un plan estratégico de accesibilidad en los destinos.

Por otro lado, Martínez, (2020) cuyo objetivo de investigación fue identificar el nivel de accesibilidad universal y su aplicación hacia las personas que tienen deficiencias física y sensorial en los tres museos de Caen Francia. La investigación es de enfoque cualitativo, se hizo una recopilación de la legislación vigente en conexión con la accesibilidad y la igualdad de derechos; y la no discriminación a personas con discapacidad, en este mismo contexto tenemos que el estudio realizó un análisis de las distintas Normas ISO (International Organization for Standardization) cuya función es formular directrices y prácticas que fomenten la accesibilidad Universal en las actividades turísticas y en los entornos constituidos. Por otro lado, se realizó un estudio de campo donde se recopiló información específica de los distintos componentes de la accesibilidad, tanto en infraestructura, como en las comunicaciones. Como resultado ninguno de los museos estudiados es universalmente accesible para todas las discapacidades. Finalmente, el autor concluye que para que los recorridos dentro del museo sean plenamente satisfactorios, los visitantes o turistas, además de desplazarse por todos los espacios, deben tener acceso a todos los contenidos expuestos teniendo en cuenta las necesidades de todos los usuarios, con o sin discapacidad.

Así mismo; Silva, (2013) en su artículo menciona como objetivo discutir la accesibilidad de los sordos en los servicios turísticos. Se configura como un análisis de situación, ya que no se limita a un caso específico, como un estudio de caso,

sino que, por otro lado, pretende presentar datos e información que permitan una percepción de la situación a través de la cual las personas sordas pasan en relación con el turismo. Para ello se utilizó la investigación bibliográfica en libros, artículos científicos y sitios web oficiales, con el enfoque cualitativo y cuantitativo, cuya población fueron definidas por el método del muestreo de intencional o racional, por ende, el desarrollo de la investigación se limitó a los grupos sordo. El resultado mostró que existe un gran interés y alta demanda de hacer turismo por parte de este segmento, principalmente los viajes en grupo. Como conclusión se obtuvo una comunicación viable, aunque debemos precisar que la mayoría de los empleados de las empresas turísticas no tienen conocimiento de la lengua brasileña de señas.

Otro aspecto importante es mencionado en la investigación presentada por Zajadacz, (2017), la cual nos brinda una visión sobre las actitudes de los futuros empleados del sector turístico frente al turismo accesible, mediante un enfoque cuantitativo se realizaron encuestas a 216 estudiantes de dos universidades en Polonia y Rusia, cuyo resultado revela la existencia de un gran interés de los universitarios por resolver problemas de accesibilidad, el conocimiento actual y las opiniones frente a este tema, y por otro lado se identificó que el principal factor que impide la relación con las personas con discapacidad, es la falta de experiencia. Finalmente, el autor concluye que efectivamente se deben mejorar los programas educativos en el campo de estudio de turismo y recreación mediante la aplicación de un modelo de Inclusión. Así mismo, se obtuvieron diversas recomendaciones que los propios estudiantes detallaron, tales como reconocer la necesidad de implementar las facilidades espaciales, brindar un apoyo financiero por parte del gobierno, así como brindar información clara para el desarrollo del turismo accesible.

Hay que mencionar además a Robles, et. al. (2019), mediante su estudio presentado menciona que el objetivo de su investigación es fomentar la sensibilidad de los estudiantes ante este segmento de mercado, ofreciendo servicios con calidad y cordialidad a personas con discapacidad auditiva. Su enfoque de investigación es de tipo cualitativa, donde se recopilaron y examinaron datos que fueron extraídos de herramientas de consulta como, fuentes bibliográficas, libros,

revistas digitales y publicaciones, además presenta un enfoque etnográfico con el cual se profundiza en investigar el modo de vida de una unidad específica, en este caso las personas con discapacidad auditiva. Como resultado del estudio la Unidad Académica de Turismo y Gastronomía está capacitando a estudiantes y docentes en lengua de señas mexicanas (LSM), se observa durante las sesiones que los estudiantes se manifiestan socialmente responsables y motivados. En conclusión, el turismo es una plataforma que busca que las personas eleven su calidad de vida, fomentando la inclusión social a través de viajes y recreación.

Siguiendo con los antecedentes, Muñoz, et al. (2019) cuyo objetivo de la investigación es entender el estado actual del turismo accesible a través del desenvolvimiento de las personas con discapacidad auditiva en los museos interactivos. El estudio es de enfoque mixto, por una parte es de corte cualitativo descriptivo, debido a que brinda información de la realidad cotidiana del objeto de estudio de las actividades turísticas dentro del museo, para así contribuir a la acción y las prácticas sociales, se entrevistó a los representantes de los museos interactivos, CONADIS, Federación Nacional de sordos del Ecuador (FENASEC), y un intérprete profesional certificado en la lengua de señas ecuatoriana, con la finalidad de entender su posición y accionar frente al objeto de estudio. Por otro lado, se realizó un muestreo dirigido a personas con un 80% y 100% de discapacidad auditiva para determinar el nivel de satisfacción y necesidades no satisfechas durante el recorrido del museo. Como resultado la investigación reveló que las personas sordas tienen la predisposición de aprender de los museos, sin embargo, se identificó limitaciones en la accesibilidad. Según el diagnóstico, el autor concluye que el mayor problema es la falta de intérpretes en lengua de señas, escaso interés de los gobiernos locales y regionales, además se verificó que no aplican correctamente el desarrollo de las actividades turísticas según el marco legal vigente. Por último, se recomienda la implantación de señalética especializada, capacitación al personal bajo un manual de buenas prácticas aplicable al turismo accesible para mejorar la calidad del servicio.

Rodríguez (2016) cuyo objetivo de investigación es determinar las tecnologías de información y comunicación que favorecen la inclusión de las personas en las

actividades turísticas. Primero el estudio presentó el marco referencial del uso de las TIC en Turismo Accesible y su importancia económica, seguido nos presenta definición y modelos de la discapacidad, y finalmente expone la aplicación de las TIC en las actividades de diferentes campos, por ejemplo, educación, salud y turismo.

En segunda instancia, en las bases teóricas señalaremos sobre la teoría de la Inclusión, la cual ha sido registrada por diversos autores:

Según Hampson, et al. (2010), el constructo teórico que se ha planteado en la inclusión social deriva de dos elementos: las áreas, las cuales son estatus socioeconómico, la cultura, el grupo lingüístico, la religión, la geografía, el género, la orientación sexual, la edad, la salud física y mental, estatus con respecto al desempleo, falta de vivienda y encarcelamiento. Y los grados o ideologías, que se subdividen en tres: enfoque neoliberal en el acceso y los factores económicos, el enfoque de justicia social en la participación comunitaria y el enfoque del potencial humano en el empoderamiento personal.

Por otro lado, el desarrollo de la teoría social de la discapacidad es relativamente nueva, y basa su punto de atención en las condiciones del entorno social y comunitario, desplazando el punto de atención en el individuo. Además, el modelo social comprende la discapacidad como el escenario de una comunidad frustrada al no poder adaptarse a las necesidades de aquellos que presentan deficiencias. Asimismo, menciona que los fundamentos de la integración social se derivan de dos elementos: La moral, que asegura la integración, y lo Normativo, que determina la organización. Gómez y Castillo (2016).

La teoría de sistemas sociales de Luhmann (1975), citado en Arriaga (2003) distingue tres tipos de sistemas sociales: las interacciones, las organizaciones y la sociedad, es decir el sistema social como conjunto de todas las comunicaciones.

En cuanto al enfoque conceptual, se presentan las definiciones relacionadas con nuestra unidad temática Turismo Accesible:

Carrillo, et. al. (2018) define el Turismo Accesible como la aplicación de los criterios de accesibilidad universal la cual no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales, de transporte o de la comunicación, si no que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos diseñados bajo el principio de diseño universal o de diseño para todos, puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad, lográndose verdaderamente un turismo accesible para todos. Avanzando en nuestro razonamiento, según Darcy y Dickson, (2009) citado en Darcy (2019, p.6), “el turismo accesible es un modelo de turismo que permite que las personas con limitaciones de acceso, movilidad, visión, audición y cognitivas, puedan desplazarse de manera independiente en un espacio que brinde productos y servicios turísticos de diseño universal”.

Ortega (2010) plantea que cuando hablamos de espacio físico, se refiere a la exposición que va incurrir en los individuos que están involucrados en él. De acuerdo a ello se divide en: adentro/afuera, centro/periferia, frontera límite-margen e interior/exterior. Por otro lado, Tzorti (2011) citado en Regan (2014), el espacio físico o sintaxis espacial cuantifica los espacios como términos de relación y conexión funcional, partiendo de la idea del desarrollo y aplicación como una forma de pronosticar como los visitantes usan y dan sentido al espacio.

Levy (1979) citado en Campana, et al. (2019) define los medios comunicacionales como, “estrategia de comunicación de proceso mental mediante el cual el emisor realiza un fin comunicativo como una expresión lingüística”. Por otro lado, Padilla (2001; p.137) citado en Campana et. al (2019) expresa lo siguiente según los medios comunicacionales, “el ser humano dispone de una vocación comunicativa, la cual es expresada mediante los gestos de la cara, las manos, las diferentes posturas del cuerpo y la palabra”.

Al respecto del Capital humano, Srivastava y Das (2015) como se citó en Bernal, et al. (2020, p. 215) señalan que, “el capital humano constituye una serie de recursos, habilidades y conocimientos que las personas poseen individual y colectivamente, y son consideradas como una riqueza de trabajo en equipo para el logro de objetivos”. Así mismo, según Aurther y Sheffrin, (2003) citado en Milovanović (2017, p. 61) El capital humano “es un colectivo de competencias, conocimientos y atributos de personalidad incorporados en la capacidad para realizar un trabajo”

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

El tipo de investigación del presente trabajo fue de tipo básica:

Nieto, (2018) afirma que, la investigación básica lo conforman los siguientes estudios: investigación exploratoria, investigación descriptiva, investigación explicativa e investigación predictiva, su filosofía está basada en interrogantes relacionados al cosmos, la naturaleza, y el hombre, las que tienen como resultado respuestas probables, con la misión de responder grandes interrogantes, las cuales conforman parte del saber universal, modo de vida y bienestar social. El enfoque que se empleó en la investigación fue cualitativo, la cual se basa en métodos de recolección de datos no numéricos, tales como descripciones y observaciones, priorizando los datos cualitativos, se describen, interpretan y entienden la información a través de los resultados, como lo indica Sánchez, et al. (2018). Asimismo, el diseño aplicado fue fenomenológico, para Sampieri y Mendoza, (2018) la finalidad es explorar, describir y comprender cada una de las experiencias de las personas que pertenecen a un fenómeno, a través de las vivencias, con el fin de descubrir los elementos en común.

3.2 Categoría, subcategorías y matriz de categorización:

La unidad temática que se utilizó en la presente investigación fue Turismo Accesible, según Martínez (2018), el Turismo Accesible en aplicación de los criterios de accesibilidad universal no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales, de transporte o de la comunicación, si no que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos diseñados bajo el principio de diseño universal o de diseño para todos, puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad, lográndose verdaderamente un turismo accesible para todos. Las categorías se identifican y definen desde la problemática, puesto que las mismas están inmersas en el problema mismo y en sus diferentes dimensiones de aplicación. De acuerdo a ello, se nombran las siguientes categorías y subcategorías de la investigación teniendo como autor a Onishchenko y Sharafutdinov, (2020), en la categoría Condiciones del Espacio físico, en ese mismo sentido se mencionan las subcategorías tales

como, seguridad ante emergencia, señalización direccional e informativa, Infraestructura. Por otro lado, la categoría de Medios Comunicacionales, apoyada por Campana, et al. (2019) cuyas subcategorías son, bucle Magnético, signoguías, lengua de señas, y transcripción de texto audio. Finalmente, tenemos a la categoría Capacidades del Capital Humano definida por Srivastava y Das (2015), cuya subcategorización es, servicio de guiado y personal administrativo. (Se muestra anexo 1° Matriz de categorización apriorística)

3.3 Escenario de Estudio

El presente estudio se desarrolló en el Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe, ubicado en la Provincia Constitucional del Callao. La Fortaleza Real Felipe, es una edificación militar hecha por el dominio español en Latinoamérica, sirvió de escudo peruano ante los ataques de piratas y corsarios. Actualmente, ha sido transformado en un museo, el cual es considerado el atractivo más fascinante que tiene la Provincia Constitucional del Callao.

3.4 Participantes

La investigación tuvo como participantes principales a personas con discapacidad auditiva, y representantes o encargados del Museo. Así también mencionamos a los participantes secundarios, como son: familiares, guías de turismo, e intérpretes en lengua de señas.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la investigación fue la entrevista, según García (2016), es una conversación planificada entre el entrevistador y los entrevistados, mediante un proceso de comunicación donde participan los gestos, las posturas y todas las diferentes expresiones no verbales. El instrumento de recolección de datos que se utilizó fueron las guías de entrevista, según Fera, et al. (2020) es parte del instrumento metodológico el cual permite la aplicación del método en la práctica. En la práctica no se aplica directamente la teoría, todo lo contrario, se utiliza la guía por su función metodológica. Sobre los autores consultados presentan diferentes criterios en relación a sus componentes, las guías estructuradas los cuales podrían ser título, objetivo (atendiendo a la teoría de los procesos conscientes), y por otro

lado las guías no estructuradas la cual se limita a título y objetivo, o título, objetivo y tema. Así como también se utilizó la guía de observación, Según Tapia, (2000) como se citó en (García 2016, p.76), la observación “es el proceso más antiguo por excelencia que está basado en utilizar los sentidos, la vida diaria de las personas y los hechos sociales”

3.6 Procedimientos

El presente trabajo de investigación se manifestó desde una problemática de exclusión que afecta a personas con discapacidad auditiva en diferentes actividades de su vida diaria, por ejemplo, la práctica del turismo. Desde donde se formulan objetivos generales y específicos, con el propósito de describir y conocer el desarrollo del turismo accesible durante los recorridos en el Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe. Motivo por el cual se ha recaudado información internacional y nacional previas a nuestra investigación, desarrolladas en el marco teórico, las cuales fueron obtenidas de diferentes fuentes bibliográficas brindadas por la plataforma Trilce, así como artículos científicos desde Google académico, información relevante que ayudó a definir nuestro instrumento, en el cual se aplicará la guía de entrevista, donde se levantará información de campo y datos, que será procesada mediante un análisis de contenido para finalmente presentar un informe final de tesis, redactando los resultados, conclusiones y recomendaciones.

3.7 Rigor científico

El presente trabajo de investigación fue validado por el juicio crítico de tres expertos en el ámbito de turismo y hotelería.

N°	Apellidos y Nombres del Experto	Grado Académico	Institución Universitaria	Promedio de valoración
1	Zevallos Gallardo, Verónica	Mg en docencia Universitaria	Universidad Cesar Vallejo	90%
2	Ruiz Palacios Miguel Ángel	Mg en Administración	Universidad Cesar Vallejo	90%
3	Lázaro Velásquez José Francisco	Mg en Educación	Universidad Cesar Vallejo	92%

FUENTE: *Elaboración propia*

3.8 Método de análisis de la Información

En el presente investigación fue utilizado el análisis de contenido, como lo define Pituel (2002), citado en Barredo (2015), el análisis de contenido es un conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que se originan de procesos individuales de comunicación que han sido previamente registrados, y se basan en técnicas de medida, cuantitativas (recuento de unidades), y cualitativas (lógicas basadas en la combinación de categorías) que tienen por objetivo elaborar y procesar datos importantes sobre las condiciones en que se han desarrollado los textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior.

3.9. Aspectos éticos

La presente Investigación se desarrolló con aportaciones de información a través de libros, artículos científicos, revistas, tesis y repositorio de la Universidad César Vallejo. Del mismo modo se cumplió en citar correctamente con normas APA séptima edición cada idea, definición de los autores utilizados para evitar similitud con otras investigaciones. Las contribuciones de los participantes, sólo fueron utilizados bajo su consentimiento y haciendo uso de la protección de su privacidad y datos personales según se requirió. Además, se respetó el código ético de la Universidad César Vallejo. Para Concluir y tener la evidencia confiable, la investigación fue analizada por Turnitin, el cual sirvió para detectar la similitud del documento con otras investigaciones.

IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación se ejecutaron a través de entrevistas realizadas a diferentes participantes, los cuales se dividieron de la siguiente manera: entrevista tipo A, dirigida al Historiador del Museo Fortaleza del Real Felipe y encargado del área Cultural, y a la Sub Oficial-Administradora. Entrevista tipo B, dirigida a los guías del museo, a un grupo de personas con discapacidad auditiva que nos acompañaron en un recorrido dentro del museo, así como una intérprete en lengua de señas. De esta manera afirmamos las citas textuales obtenidas en la entrevista de cada participante. En ese mismo sentido la discusión se sostiene a través de las teorías y antecedentes presentados. Destacamos el uso de la tecnología como herramienta que nos permitió realizar las entrevistas de manera virtual previa cita, disponer de las grabaciones de voz y videos, así como en las entrevistas presenciales. Finalmente, los resultados fueron analizados por categoría y subcategoría ordenadamente, se respetó cada tipo de entrevista a fin de responder a los objetivos planteados.

UNIDAD TEMÁTICA: TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

La unidad temática está conformada por tres categorías, las cuales son: Condiciones del espacio físico, Medios comunicacionales e Capacidades del capital humano, cada una de ellas se divide en subcategorías. Seguridad ante emergencia, Señalización direccional e informativa, Infraestructura, Bucle magnético, Signoguías, Lenguaje de señas, Transcripción de textos audio, Servicios de guiado, Personal Administrativo.

CATEGORÍA 1: CONDICIONES DEL ESPACIO FÍSICO

A.- Seguridad ante emergencia

Los encargados de la gestión del museo como sitio turístico comentan que actualmente el museo cuenta con un protocolo de seguridad, el cual está

respaldado por el Ministerio de Cultura, este plan de emergencia ante un accidente o situación particular es conocido por todo el personal del museo, sin embargo reconocen abiertamente que este plan no es accesible en su totalidad, pero vienen trabajando en ello, por ejemplo mejorando la iluminación de los espacios en los torreones, donde hay salidas con escaleras o pasadizos muy oscuros. Así mismo agregaron que no se brinda retroalimentaciones constantes con los guías debido a que por su función conocen las instrucciones de cómo actuar ante emergencias.

Por otro lado, personas con discapacidad auditiva, guías e interprete, durante la entrevista mencionaron las principales deficiencias que observaron durante el recorrido. Un ejemplo de esto es la baja iluminación, principalmente de las áreas en los torreones, consideran que al no poder observar las gradas de las escaleras o vías de acceso fácilmente, se puede ocasionar accidentes o incluso poner en riesgo la vida de los visitantes, con o sin discapacidad. Además, señalan que las personas con discapacidad auditiva trabajan mucho la visualización, y en el museo no existe señalización que indique peligro o precaución. Como es de conocimiento el museo se encuentra a tan solo 100 metros del mar, sin embargo, no se brindó ninguna charla introductoria de cómo actuar y evacuar a zona segura para salvaguardar la vida del visitante ante un evento de fenómeno natural. En el caso de las personas con discapacidad auditiva quienes no identificarían un sonido para comprender si se encuentran en peligro, no se visualizó señalizaciones de evacuación ni alarmas luminosas accesibles que les permitan comprender que se enfrentan a una emergencia. En paralelo rescatan las cualidades como, la existencia de extintores en vigencia para ser usados ante cualquier emergencia que se pueda presentar, los cuales se pudieron observar fácilmente en cada una de las salas de exposición de la casa del Gobernador, y los torreones principales (Torreón del rey y de la Reyna), además resaltamos que se pudieron visualizar las señales que indicaban "INGRESO" y "SALIDA", adicionalmente para las personas con discapacidad les fue de mucha ayuda leer algunas reseñas históricas que estaban ubicadas en la parte inferior de algunos cuadros, lo que ayudo a enriquecer la información brindada por el guía y transmitida por la intérprete durante el recorrido.

“Nosotros contamos con un protocolo de seguridad, ¿no?, que está respaldado por el Ministerio de cultura” (E8 – CRISTHIAN ORTIZ – HISTORIADOR DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

“Es preciso señalar las rutas de evacuación, sobre todo a las personas con discapacidad auditiva, ellos no escuchan, pero sienten, bien no van escuchar un llamado de emergencia, pero si pueden leer los letreros, los avisos y poder de esa manera orientarse de alguna u otra manera”. (E5 PABLO GARCIA – GUIA DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

“Sería recomendable que estos tengan algunas luces o explicarles algunas señalizaciones, por ejemplo, si ellos están en el interior, como cuando entramos en la carceleta, quizás hay una emergencia en donde tengamos que salir rápido, y de repente algunos sordos estaban distraídos y no van entender que alguien le está señalizando ¡sal rápido sal!”. (E6 SARITA – INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS DE LA MUNICIPALIDAD DE MI PERU)

“Para nosotros los sordos, sería importante que nos coloquen una luz roja si hay una emergencia”. (E2 – GRECIA VISITANTE CON DISCAPACIDAD AUDITIVA)

B.- Señalización direccional e informativa

Respecto a esta subcategoría, los encargados del museo, afirman que se utiliza las señalizaciones tradicionales, letras, símbolos de salida que pueden ser identificados fácilmente, recalcan que consideran importante utilizar señalizaciones accesibles para las personas no oyentes, para incentivar la visita de este segmento de mercado. Además, se viene trabajando en la iluminación del museo, realizando nuevas conexiones que permitan que todos los focos en forma de candelabro se encuentren habilitados. Por otro lado, las personas con discapacidad auditiva captan la información por medio de la visión, ver el rostro, leer los labios e identificar

las señas corporales. La iluminación dentro de las salas, específicamente los torreones no fueron óptimos, aunque durante los pasadizos se identificaron focos en forma de candelabros, no todos estaban habilitados. Adicionalmente, de acuerdo a los entrevistados no se observaron letreros o avisos con dibujos inclusivos, lo que dificulta que las personas con discapacidad puedan realizar el recorrido por sí mismos, debido a que el ticket de ingreso no incluye el servicio de guiado.

“Bueno la señalización tradicional, las imágenes, las señalizaciones con letras, símbolos” (E8 – CRISTHIAN ORTIZ – HISTORIADOR DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

“Yo no he podido notar a la intérprete, por que como era oscuro, a las justas veía su cara o sus manos, por eso es importante la luz”. (E1 - ANILET VISITANTE CON DISCAPACIDAD AUDITIVA)

“Los torreones, bien es cierto tienen poca iluminación, por una parte, la idea es darle la temática tenebrosa, terrorífica, mística, misteriosa que puede tener propiamente el lugar, pero, por otra parte, hay que considerar que quizás no todo el público lo considera así, porque si bien es cierto ha habido observaciones por parte de público adulto mayor, diciendo que ellos no tienen la misma capacidad visual que un joven”. (E5 PABLO GARCIA – GUIA DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

C.- Infraestructura

Desde el punto de vista de los encargados de la gestión del museo, consideran que la infraestructura es buena, e incluso impresionante, los espacios son muy amplios por la función que cumplía como fortaleza. Así mismo, comentan que actualmente el museo recibe personas con discapacidad física, y que estas se pueden trasladar fácilmente, incluso llegar a la parte alta de los torreones (Rey y Reyna). En relación

a esta subcategoría mencionan que no se podría realizar cambios significativos o radicales por ser un Museo y debe mantenerse el diseño arquitectónico, sin embargo, afirman que se puede realizar algunas mejoras y cambios internos. En resumen, según la entrevista realizada, la administración del museo está predispuesto a trabajar para la inclusión de las personas, recalcando que los planes de mejora a ejecutar se deberán presentar previamente al Ministerio de Cultura y contar con su autorización, así como también el manejo presupuestal.

Por otro lado, las personas con discapacidad, guía e intérprete, expresan que el museo presenta una infraestructura accesible por su diseño arquitectónico, debido a que cuenta con accesos como las rampas que se usaban para trasladar los cañones (hacia la parte de superior donde se realizaban los disparos), que actualmente sirven de fácil acceso tanto para personas con o sin discapacidad. Precisar que se observó que estas vías no se encuentran en excelentes condiciones, se visualiza que las veredas están desniveladas por el uso, y adicionalmente las zonas de descanso de los torreones presentan peligro al encontrarse rotas. Agregar que hay partes del techo que están en mal estado, aparentemente deterioradas por la humedad.

“Cambios significativos no se puede hacer no por el momento, porque necesitamos una autorización para hacer un tipo de modificaciones” (E8 – CRISTHIAN ORTIZ – HISTORIADOR DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

“Si la considero accesible, ya que, pues las rutas que se accede al público si están en buen estado, en todo caso hay rampas para personas con discapacidad física”. (E5 PABLO GARCIA – GUIA DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

“Si es accesible porque se puede transitar, incluso hasta con silla de ruedas”. (E6 SARITA – INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS DE LA MUNICIPALIDAD DE MI PERU)

CATEGORÍA 2: MEDIOS COMUNICACIONALES

A.- Bucle Magnético

Desde la mirada de las autoridades del museo tienen conocimiento que el sistema de bucle magnético es una tecnología avanzada que es utilizada en museos de países desarrollados con la finalidad de incluir a las personas con discapacidad auditiva. Ante ello, consideran que es una solución muy acertada, que realmente les gustaría implementarlo en un futuro cercano o a corto plazo, pero hay que presentar un plan presupuestal que sea alcanzable.

Respecto a esta categoría los guías, la interprete y las personas con discapacidad auditiva expresaron que hay niveles de sordera, por ejemplo, las personas que utilizan lenguaje de señas o lectura de labios para poder comunicarse, y las que necesitan una prótesis auditiva o implantes, por lo que consideran que este sistema permitirá que la información les llegue de forma directa, sobre todo en los lugares donde a causa de exceso de ruido exterior, se les complica escuchar y oír al guía. Por otro lado, como indicó el guía en la entrevista, si el museo del ejército real Felipe implementa este sistema de bucle magnético serían los pioneros, gracias a esto también ayudaría con la educación hacia las personas con esta discapacidad ya que a ellos le encanta la cultura.

“Tengo conocimiento de este sistema y realmente creo yo que es una solución muy acertada que muchos lugares, que muchos museos lo tengan ya que esto les permite a las personas recibir mejor el mensaje que se quiere mostrar” (E8 – CRISTHIAN ORTIZ – HISTORIADOR DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

“El mensaje llegaría como que directo a estas personas, lo que también facilitaría a ellos, educarse de una mejor manera, informarse de lo que están visitando o de lo que están observando” (E5, PABLO GARCIA – GUIA DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

“La Información llegaría directo a la persona más no, ya no se pierde la información” (E6, SARITA – INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS DE LA MUNICIPALIDAD DE MI PERU)

B.- Signoguías

Los encargados de la gestión turística del museo mencionan tres cosas importantes, el sistema audiovisual solo se presenta en la sala principal y no cuenta con una transcripción en lengua de señas que sea amigable con las personas con discapacidad, otra razón, se encuentran orientadores en puntos estratégicos del museo con la función de indicar a los turistas cual será el siguiente punto de su visita, debido a que no todos los visitantes pagan por el servicio de guiado, finalmente, agregan que les gustaría presentar un plan que habilite la instalación de material audiovisual como televisores para las salas de exposición que pueda contar la información respecto a la historia y piezas recuperadas, y que se pueda transmitir o traducir en lengua de señas para que se pueda incluir a las personas con discapacidad auditiva.

Para esta subcategoría las personas con discapacidad auditiva, intérpretes y guías nos relatan a través de la entrevista que hoy en día la tecnología es un gran avance para todos, el uso de celulares, televisores, tablet, aunque no replacen la atención de una persona, consideran que son de gran ayuda y fácil acceso, sin embargo, a pesar de que el museo cuenta con una sala que brinda un video como parte introductoria, este no utiliza la transcripción en lengua de señas, por lo que no se les brinda como parte del recorrido.

“Podríamos utilizar este sistema que tu mencionas, podemos tener la contratación de una persona que interpreta, señalizaciones gestuales, y podríamos mejorar el sistema audiovisual” (E8, – CRISTHIAN ORTIZ – HISTORIADOR DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

"La Tablet obviamente me va a llevar, me va a dirigir y todo, si, pero sería mejor sino hay interprete físico, que me conecte por WhatsApp o por videollamada y por medio de la Tablet nos podemos conectar y me puede enseñar, entonces yo puedo hacer normal mi recorrido" (E2, – GRECIA VISITANTE CON DISCAPACIDAD AUDITIVA)

"Se podría alquilar siempre y cuando los sordos cuenten con un dinero no, porque la mayoría no cuenta con un dinero, salvo que cuenten con un trabajo o vayan con algún familiar" (E6, SARITA – INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS DE LA MUNICIPALIDAD DE MI PERU)

C.- Transcripción de texto audio

La implementación de brindar la información mediante el código QR es relativamente nueva en el museo, debido a que está habilitada desde enero del año pasado (2021), realmente esta herramienta es de gran ayuda, y con el tema de la pandemia se viralizó. Como encargados del área, siempre tratan de estar con la tecnología, sobre todo para que los jóvenes puedan interactuar. Actualmente hay varias salas con el sistema de QR. En la boletería, zona de baluartes y piezas de artillería, básicamente complementa la información del recorrido brindado por el guía.

Frente a esta categoría podemos resaltar las respuestas de los guías, intérpretes y personas con discapacidad el cual nos dio como resultado lo siguiente. Si la aplicación QR, el cual es un código accesible que contiene la información, la cual es brindada por museo fuese de manera más inclusiva y amigable como por ejemplo que la información contara con dibujos inclusivos o señas peruanas, la información sería más entendible por parte de los visitantes que presentan discapacidad auditiva ya que un dato muy importante mencionado por una las participantes fue que el 5% y 6% de personas con discapacidad en Lima son analfabeto, esto quiere decir que no tienen muy desarrollada la escritura ni la lectura, pero a pesar de esto son personas muy capaces de aprender y más si se trata de cultura, es por eso que el museo los ayudaría mucho si también contaran con una guía o interprete virtual.

"Tratamos de estar con la tecnología para que los jóvenes puedan interactuar" (E8, – CRISTHIAN ORTIZ – HISTORIADOR DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

"Un guía virtual sería también es de mucha ayuda, aunque yo recomendaría a todo el ámbito turístico que tenga como exigencia tanto un idioma más para el guía o licenciado de turismo como también esto el lenguaje de seña" (E5, PABLO GARCIA – GUIA DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

"Yo recomendaría que, si se use el QR con un video pero que sea traducido, porque los sordos son más visualistas" (E6, SARITA – INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS DE LA MUNICIPALIDAD DE MI PERU)

"Con la tecnología uno puede avanzar más, tiene más accesibilidad, todos, nos podemos sentir más contentos" (E2, – GRECIA VISITANTE CON DISCAPACIDAD AUDITIVA)

D.- Lengua de señas

Los encargados del museo nos mencionan que efectivamente el sistema de la lengua de señas como comunicación, permite incluir a las personas que presentan esta discapacidad, y puedan conocer sitios culturales sin sentirse excluidos. Actualmente ningún personal del museo tiene conocimientos sobre el lenguaje de señas, y no se ha implementado como requisito dentro de las capacidades del personal administrativo o guía turístico. En paralelo expresan que definitivamente toda persona tiene derecho a recibir información en su propio idioma por lo que consideran importante tomar acciones que les permita ser considerados como un museo inclusivo.

Por el lado de los participantes con discapacidad auditiva, interprete y guías, indican que es realmente importante que no solo los museos, si no todos los espacios públicos puedan incluirlos mediante su lenguaje, por lo que es importante que las instituciones promuevan y las personas se interesen por conocer al menos señas básicas, porque para ellos es muy frustrante no poder realizar alguna orden o pedido. Según lo expresado por el guía, el ser humano realiza señas por naturaleza, pero esas señas necesitan ser perfeccionadas para que tengan un sentido

comunicativo, de esta manera estamos ayudando a poder incluir a las personas oyentes en aprender las señas y mejorar las relaciones interpersonales y la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva.

“Claro que si definitivamente estoy de acuerdo ...todos tenemos el mismo derecho de conocer visitar y recibir la misma información” (E8, – CRISTHIAN ORTIZ – HISTORIADOR DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

“Todo ser humano, opinaría de manera personal, hace señas por naturaleza, ahora solamente faltaría que esa capacidad que considero lo tenemos todos” (E5 PABLO GARCIA – GUIA DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

“Los sordos quedarían contentos y agradecidos con la inclusión” (E6, SARITA – INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS DE LA MUNICIPALIDAD DE MI PERU)

CATEGORÍA 3: CAPITAL HUMANO

A.- Servicio de guiado

En esta categoría, el entrevistado, quien es el historiador del museo, menciona que no cuentan con alto nivel de visitas de personas con discapacidad auditiva por lo que el guía llega a desconocer el trabajo de guiado con este segmento de mercado, además, en su mayoría los guías del museo son muy jóvenes y les falta mucho por experimentar.

Las personas con discapacidad auditiva, guías e interprete expresan que la experiencia vivida durante el recorrido, fue realmente excelente, el guía fue muy paciente y logró que se sintieran realmente incluidos, realizó algunas bromas, y en algunas zonas interactuó con preguntas. En relación a la interprete en lengua de señas, el guía supo esperarla y hablar pausadamente para que ella pueda transmitir la información a los visitantes, sin embargo, la interprete considera que sería de gran ayuda e inclusivo que los guías aprendan las señas básicas o el alfabeto, para que sepan atender a las personas con esta discapacidad, sobre todo cuando presenten alguna emergencia. Adicionalmente el guía manifestó que esta

experiencia le ayudo a desarrollar su lado humano, y motivarse a capacitarse en lengua de señas peruanas, de igual modo, la interprete menciona que es importante para los intérpretes tener conocimiento previo de la información a brindar, y que el guía no utilice palabras técnicas, eso ayuda a que la traducción en lengua de señas sea más fluida y con facilidad.

" no han tenido mucho contacto dentro de su corta carrera" (E8, – CRISTHIAN ORTIZ – HISTORIADOR DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

"Sería recomendable que lleve un curso de lengua de señas a menos a nivel básico, al menos que se aprenda todas las palabras o las señas de su entorno del trabajo" (E6, SARITA – INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS DE LA MUNICIPALIDAD DE MI PERU)

" No recibimos muchas visitas de este tipo de personas" (E8, – CRISTHIAN ORTIZ – HISTORIADOR DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

B.- Personal Administrativo

Respecto a la última categoría, el historiador del museo expreso que actualmente el sentido de empatía prevalece y se inculca en el área administrativa, estudiantes de la escuela y guías, así mismo, comenta que es habitual que las personas tengan la imagen del militar como alguien con rudeza y de carácter fuerte, pero cuando tienen contacto con civiles son totalmente amables y flexibles, sin embargo, por su formación frente a un superior, o en actividades dentro de su base deben mantener el carácter militar para lo cual fueron formados. La gestión actual del museo cuenta con diez guías, quienes reciben capacitaciones constantes respecto a la historia del museo, específicamente cuando se va a exponer una nueva pieza. Respecto a las capacitaciones, el historiador señala que los guías no son contratados por el museo, ellos trabajan en el museo, es decir, que las capacitaciones o especializaciones son costeados por ellos mismos. Incluso agrega que el ticket de

ingreso no incluye el servicio de guiado, por lo que el guía ofrece sus servicios a los grupos o turistas que visitan el museo.

Desde la perspectiva de los entrevistados las personas con discapacidad auditiva, guías, e intérprete durante el recorrido, mencionan que se les dificulta realizar actividades, ya sea turística, de recreación, entre otras, porque no existen lugares accesibles para ellos, sobre todo para comunicarse. De igual forma, agradecen al guía que los acompañó durante el recorrido, a pesar de desconocer del lenguaje de señas fue muy paciente y en todo momento interactuó con ellos mediante la intérprete, rescatando que todo el personal debe ser empático con todas las personas con o sin discapacidad.

Otro punto importante es la inserción en el ámbito laboral, las personas con discapacidad auditiva desarrollan diferentes habilidades, por lo que es importante que no solo les brindemos las facilidades para su desplazamiento, si no que le demos la oportunidad de formar parte de la actividad turística, ellos como cualquier otra persona tienen necesidades sociales, alimentarias, de vestimenta, y de autorrealización.

"Todo el personal del museo está muy consciente que es brindar un buen servicio, ósea siempre se le ha tratado de inculcar a todo el personal de trata como quisieras que te traten". (E8, –CRISTHIAN ORTIZ – HISTORIADOR DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

"Todos los guías han recibido capacitación por parte del historiador en este caso yo" (E8, –CRISTHIAN ORTIZ – HISTORIADOR DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

"Los guías no son contratados por el museo, pero si trabajan para el museo, ellos ofrecen el servicio del guiado al visitante, y son ellos los encargados de hacerles el pago". (E8, –CRISTHIAN ORTIZ – HISTORIADOR DEL MUSEO DEL EJERCITO FORTALEZA REAL FELIPE)

"Lo que necesitamos es que nos capaciten, que nos explique bien y nosotros trabajamos normal, ¡sí! Nosotros podemos". (E2, – GRECIA VISITANTE CON DISCAPACIDAD AUDITIVA)

"Yo conozco a una sorda que se llama Eva, ella trae amigos de otros países y les hace los recorridos a los lugares que ella conoce, ella tiene dos hermanas que estudiaron turismo y sus hermanas le compartieron la información, y ella trae personas sordas y las lleva a pasear". (E6, SARITA – INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS DE LA MUNICIPALIDAD DE MI PERU)

4.1 DISCUSIÓN

En cuanto a discusión, elaboramos los resultados ordenadamente de acuerdo a las categorías, las cuales se discuten con las teorías y antecedentes presentados en el marco teórico.

CATEGORIA 1: CONDICIONES DEL ESPACIO FÍSICO

Según nuestros resultados, logramos identificar que el espacio físico es un papel importante desde seguridad, señalización e infraestructura para cumplir con los estándares del diseño universal, como lo indica Carrillo, este diseño no limita su función en solo eliminar las barreras físicas, sensoriales, de transporte o comunicación, si no por el contrario busca lograr que los espacios que brinden servicios turísticos estén diseñados bajo este lineamiento, en la que cualquier persona con o sin discapacidad pueda sentirse incluido y se logre eficientemente la accesibilidad para todos. La señalización del museo del Ejercito Fortaleza Real Felipe no es accesible es su totalidad, debido a que solo está conformada por señalizaciones tradicionales, letras, símbolos de salida y entrada, sin embargo, los participantes indican que, para un mejor recorrido, ya sea con un guía o individualmente, es necesario que se utilice señalizaciones accesibles bajo los lineamientos del Ministerio de cultura. Hacemos hincapié que las personas con discapacidad auditiva son netamente visualistas, es decir que perciben la información a través de imágenes. Es por ello, que se debe tener en cuenta

señalizaciones que contengan dibujos inclusivos, los cuales deben estar a la vista de todos los visitantes, para que todas las personas que presenten o no discapacidad se sientan familiarizados. Como menciona Muñoz (2019), en su investigación, es importante la implementación de señalética especializada. Para finalizar, el medio en el que se desarrolla la actividad turística debe presentar una infraestructura adecuada y accesible para personas con discapacidad auditiva, además de ser totalmente seguras para la tranquilidad del visitante. Actualmente el museo cuenta con un plan de evacuación interno, sin embargo, este no está diseñado accesiblemente para personas con discapacidad, por otro lado, al no estar expuesto en ninguna de las salas del museo donde se hace el recorrido, ante la presencia de una emergencia, los visitantes no sabrán como evacuar o ponerse a buen recaudo. Agregar que el museo no ha tomado en cuenta estas implementaciones debido a que no existe una gran demanda de visitas por parte de personas que tienen este tipo de discapacidad, pero si están dispuestos a incluirlas por iniciativa de nuestra investigación. De acuerdo con el resultado de Darcy (2019), todos los estudios sobre turismo accesible amplían la diversidad turística al incluir a población que anteriormente había sido excluida, es así que, mediante este tipo de investigaciones, ciudades han tomado la iniciativa de desarrollar activamente infraestructura, bienes, servicios, marketing y promoción para buscar activamente el turismo accesible.

CATEGORIA 2: MEDIOS COMUNICACIONALES

Referente a esta categoría los entrevistados manifiestan que para la obtención de una mejor comunicación con las personas con discapacidad auditiva o con baja audición, es importante que se brinden facilidades, como signoguías, bucle magnético y transcripción de audio a texto, para ello sabemos que el idioma de las personas sordas es el lenguaje de señas, el cual es expresado por medio de gestos a través de manos, rostro y cuerpo, es importante que se tenga en cuenta una buena iluminación para que la persona especializada en lenguaje de señas peruanas ya sea el guía o intérprete logre transmitir la información brindada del recorrido. De tal modo Campana et.al (2019) nos dice que el ser humano dispone de una vocación comunicativa, la cual es expresada mediante los gestos de la cara,

las manos, las diferentes posturas del cuerpo y la palabra. Para el desarrollo de una comunicación efectiva es importante utilizar herramientas que ayuden a eliminar el ruido externo y se logre captar a través de la prótesis del audífono de la persona sorda, sin que el guía pueda alzar la voz durante el recorrido, también es importante considerar que las personas con discapacidad auditiva no pueden leer al 100% ya que el 5% y 6% de la población es analfabeta, por ende, es importante que se considere incluir el lenguaje de señas, ya sea en aplicaciones que contenga QR o a través de Tablet, donde se utilice el signoguía indicando sobre la cultura del museo y así se logre una inclusión, tanto como para la persona oyente y la persona con discapacidad auditiva. De acuerdo a la investigación de Martínez (2020), para que los recorridos dentro de los museos sean plenamente satisfactorios, los visitantes o turistas, además de desplazarse por todos los espacios, deben tener acceso a todos los contenidos expuestos teniendo en cuenta las necesidades de todos los usuarios, con o sin discapacidad.

CATEGORIA 3: CAPITAL HUMANO

En lo que respecta a esta categoría encontramos a los guías, orientadores y personal administrativo, de acuerdo a los resultados obtenidos, podemos conocer que los guías no son contratados directamente por la administración del Museo, si no que sus ingresos son independiente a la cantidad de visitas que atienden durante la jornada, lo que nos lleva a entender que los mismos guías son quienes se capacitan bajo sus propios medios, para que de esta forma logren dar un mejor servicio, no solo a las personas oyentes, sino también a las personas con discapacidad, en este caso auditiva. Como lo afirma Aurther y Sheffrin, citado en Milovanović (2017, p. 61) el capital humano es un colectivo de competencias, conocimientos y atributos de personalidad incorporados en la capacidad para realizar un trabajo. Las personas con discapacidad auditiva se limitan a realizar diversas actividades de recreación, ocio o turismo porque no encuentran instalaciones con servicios accesibles, sin embargo, sienten atracción por vivir experiencias relacionadas a la cultura, historia y turismo. Lo que coincide con la investigación de Silva (2013), cuyo resultado mostró que existe un gran interés y alta demanda de hacer turismo por parte de la comunidad sorda, principalmente los

viajes en grupo. Continuando con lo mencionado podemos rescatar que la labor del área administrativa es que se logre un ambiente inclusivo desde la primera impresión, por lo que es importante que el personal que tiene contacto con los visitantes reciba capacitaciones enfocadas en este tipo de turistas. Actualmente la gestión del museo desconoce sobre los lineamientos que promueven la inclusión de personas con discapacidad auditiva, por lo que no ha enfocado su iniciativa en promover capacitaciones que involucre el lenguaje de señas, a pesar de que, según lo mencionado por dos guías, ellos están predispuestas a aprender y poder formar parte importante de un proyecto de accesibilidad. Lo que guarda relación con el resultado del estudio de Robles et.al (2019), con el cual se logró capacitar a estudiantes y docentes en lengua de señas mexicanas (LSM), y durante las sesiones se observó que los estudiantes se manifestaron socialmente responsables y motivados.

V CONCLUSIONES

Lo expuesto en la presente investigación permitió concluir que el museo muestra deficiencias en algunos elementos, principalmente en medios comunicacionales y capital humano.

En cuanto a las condiciones actuales del espacio físico del museo se conoció que cuenta con un diseño arquitectónico impresionante que provoca el interés del visitante. De acuerdo a los resultados obtenidos, se observó que la principal limitación es la baja iluminación de los torreones, que no permite que se puedan visualizar con claridad las señas de la intérprete, además durante el trayecto se encuentran zonas con escaleras empinadas, y no señalizadas, algo que podría ocasionar un accidente. Por otro lado, el museo se encuentra a menos de 100 metros del puerto de callao, sin embargo, no cuenta con señales, ni alarmas luminosas accesibles que permitan que las personas con discapacidad auditiva identifiquen que se encuentran en peligro.

Por consiguiente, la gestión del museo es relativamente nueva en aspectos de tecnología, si bien, utiliza una pantalla principal donde transmite una breve reseña histórica de forma introductoria, este no es accesible, dicha información no se transmite en lengua de señas. Por otro lado, como complemento hay puntos de códigos QR con información para descargar, sin embargo, se debe considerar que entre el 5 y 6 % de la comunidad sorda es analfabeta, y aquellos que saben leer y escribir solo logran comprender en un 40% la información, por lo que es importante tener en cuenta estos datos para una futura implementación.

En cuanto al capital humano se logró especificar que actualmente el museo no brinda capacitaciones relacionadas a accesibilidad turística para personas con discapacidad auditiva, debido a que los guías no son contratados directamente por la administración del Museo, si no que sus ingresos son independientes a la cantidad de visitas que atienden durante la jornada, en otras palabras, ellos mismos costean sus especializaciones. El museo no cuenta con personal con discapacidad, como lo indica la ley Laboral de personas con discapacidad 29973. Por otro lado, hay un alto grado de desconocimiento por parte de la gestión actual del museo sobre manuales y guías de accesibilidad turística que han sido implementadas

durante los últimos años por los entes reguladores. Finalmente, según lo recopilado en las entrevistas, la gestión del museo es muy rotativa, lo que lleva a que muchos planes no logren realizarse.

VI RECOMENDACIONES

De la experiencia obtenida en este trabajo y otros relacionados al turismo accesible para personas con discapacidad auditiva, se recomienda a la gestión cultural del museo realizar un trabajo de mejora en la iluminación de los torreones, con el fin de tener una mejor visualización e interacción entre el guía, el turista con y sin discapacidad y la intérprete, sin perder el enfoque misterioso del museo. En ese mismo sentido, señalar las zonas de peligro como escaleras empinadas, ingresos no autorizados o áreas en mantenimiento. Por otro lado, es importante que el plan de evacuación sea accesible, es decir, que se consideren alarmas luminosas, que contenga el color rojo que simboliza peligro para las personas con discapacidad auditiva, siguiendo con los protocolos correspondientes en conjunto con el Ministerio de Cultura.

En cuanto a los medios comunicacionales, se sugiere colocar a un intérprete de señas como vía mediadora en los videos mostrados como introducción antes de iniciar el recorrido, así como también, la información adicional que se brinda mediante los códigos QR, contenga videos que se reproduzcan en lengua de señas peruanas. De igual modo, proponer un plan presupuestal para colocar material audiovisual donde se integren imágenes, textos con audio y lengua de señas peruanas con la información para todos los visitantes, con o sin discapacidad, teniendo en cuenta que el ticket de ingreso no incluye el servicio de guiado.

Finalmente, se recomienda a la gestión del museo que se trabaje de manera articulada con los intérpretes de la Municipalidad del Callao, con la finalidad de brindar capacitaciones gratuitas en lengua de señas básicas a los guías y personal del museo, es decir, incorporar dentro de su gestión acciones de inclusión de acuerdo a las normativas vigentes, por ejemplo, que se cree un área de inserción laboral en base de la ley 29973 de personas con discapacidad.

REFERENCIAS

Hernández, M. (julio - diciembre, 2015). El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos. *CES Derecho*, 6 (2), 50.

Sánchez, J., Loarte, M., y Caisachana, D. (enero - febrero, 2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 225-231.

Desafíos que plantea planificar un turismo sin barreras y accesible para todos (27 de septiembre del 2021). *Escuela Superior Politécnica del Litoral*. <https://www.espol.edu.ec/es/noticias/desaf%C3%ADos-que-plantea-planificar-un-turismo-accesible#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20OMT%2C%20hacer%20turismo,persona%2C%20con%20o%20sin%20discapacidad.>

Debe facilitarse el aprendizaje de la lengua de señas peruana y promover la identidad lingüística y cultural de las personas sordas. (24 de septiembre del 2020). *Defensoría del Pueblo*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-debe-facilitarse-el-aprendizaje-de-la-lengua-de-senas-peruana-y-promover-la-identidad-linguistica-y-cultural-de-las->

Granero, G. (septiembre, 2017). El Thyssen ya es un museo accesible. *Aenor*. pp. 1-2-3.

Mincetur promoverá turismo inclusivo y accesible para todos los peruanos. (30 de noviembre del 2017). *Plataforma digital única del estado peruano*. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/25391-mincetur-promovera-turismo-inclusivo-y-accesible-para-todos-los-peruanos>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2021, 10 de noviembre) Guía de accesibilidad turismo para todos.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2480967/RM%20N%C2%B0199%20%2B%20Gu%C3%ADa.pdf.pdf>

Mincetur promoverá turismo inclusivo y accesible para todos los peruanos. (30 de noviembre del 2017). *Mincetur*. párr.2. <https://www.mincetur.gob.pe/mincetur-promovera-turismo-inclusivo-y-accesible-para-todos-los-peruanos/>

Mucen realizará el conversatorio “Señas para todos: Cultura sorda en el Perú”. (01 de octubre del 2020). *La Mula*. <https://tvrobles.lamula.pe/2020/10/01/mucen-realizara-el-conversatorio-senas-para-todos-cultura-sorda-en-el-peru/tvrobles/>

Servicio de intérpretes de lenguaje de señas. (08 de febrero del 2022). *Plataforma digital única del estado peruano*. <https://www.gob.pe/institucion/municipal/campa%C3%B1as/7120-servicio-de-interprete-de-lenguaje-de-senas>

El Real Felipe, una de las fortalezas más importantes de América. (17 de diciembre del 2021). *Perú travel*. <https://www.peru.travel/pe/masperu/real-felipe-una-de-las-fortalezas-mas-importantes-de-america>.

Fernández, V.H (julio, 2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Indexada Latindex*, 4(3), 70.

Fernández, V.H (julio, 2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Indexada Latindex*, 4(3), 71.

Fernández, V.H (julio, 2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Indexada Latindex*, 4(3), 71.

Darcy, S., McKercher, B., y Schweinsberg, S., (july, 2019). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism review*, 75 (1), 140-144.

Wastuti, R., Adiati, M., and Lestari, N., (2018). Implementation of accessible tourism concept at museums in Jakarta. *Earth and Environmental Science*, 126 (4), 11 – 12.

Martínez, M.J. (2020). Museos accesibles para todos. Diagnóstico de la accesibilidad universal de los museos de Caen (Francia). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 4 (2), 128-157.

Silva, M., (2013). Acessibilidade em Turismo: a acessibilidade dos surdos aos serviços turísticos de Goiânia -GO. *Turismo em análise*, 4 (2), 354-372.

Zajadacz, A., (2017). Attitudes of Future Tourism Sector Employees Towards Organise Accessible Tourism. *Management studies*. 5 (1), 50-55.

Robles, P., Maldonado, L., Lora, N., (2019). Turismo inclusivo. *Kikame*, 8 (8), 102-113.

Muñoz, H., y Espinosa, A. (2019). *Estudio comparativo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en los museos interactivos*. Tesis inédita de Licenciatura, Universidad de las fuerzas Armadas, Educador.

Rodríguez, D. (2018) Tecnologías de Información y Comunicación para el turismo inclusivo. *Revista de la Facultad de Ciencias Económica: Investigación y Reflexión*. 17 (1), 125-126.

Gidley, J., Hampson, G., Wheeler, L., and Bereded-Samuel, E, (2014). Social inclusion: Context, theory and practice. *The Australasian Journal of University-Community Engagement*, 5 (1), 6-36.

Wadegaonkar, A., Sonawane, S., and Uplane, (2016). Theoretical framework of socialization for inclusion of visually impaired. *International Journal of educational research studies*. 1 (1), 30-31.

Carrillo, M. and Javier, M., (2018). Accessible tourism for all: Analysis of the degree of universal accessibility of the Natural History Museum of Rouen (France). *Tourism and development*, 11 (25), 10.

Darcy, S., McKercher, B., y Schweinsberg, S., (july, 2019). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism review*, 75 (1), 6.

Sharafutdinov, V.N and Onishchenko, E.V. (2020). TOURIST SPACE. *Journal of Volgograd State University Economics*, 22 (2), 31-32.
<https://doi.org/10.15688/ek.jvolsu.2020.2.3>.

Ortega, E.E. (2010) Diálogos de la comunicación, *Revista académica de la federación Latinoamericana de la Facultades de comunicación social*, 79, 4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3718959>

Quijada, K.J y Campana, A. (2019). Estrategias de comunicación de personas sordas con estudios en Educación Superior. *Big Bang*, 8(4), 137.

Bernal, G.I, Pedraza, M.N Y Castillo, H.L. (junio, 2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Espacios*, 41(22), 215.

Nieto, E.N.(2018). tipos de investigación ciencias sociales. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdq.edu.pe/handle/USDG/34>.

Guevara, G.P, Verdesoto, A.E y Castro, N.M. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 166.
10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173.

Sanchez, H.C., Reyes, C.R y Mejía, K.S. (2018). Manual de Términos en investigación científica. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.

Hernandez,R.S y Mendoza,C.T.(2018) Metodología de la investigación:las rutas cuantitativa,cualitativa y McGraw-Hill Interamericana de España.
<http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf>.

García, J.R y Sánchez, P.A. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica.Scielo, 31(6).<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>.

García, D.J.(2016) Metodología de la investigación para administradores.Ediciones de la U.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-para-adm-Joaquin-Garcia-Dlhigo.pdf>.

Feria, H.A.,Matilla,M.G., y Mantecón,S.L.(2020).La Entrevista y la Encuesta. Revista Didasc@lia didactica y educación,XI(3),69.<http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascaia>.

Barredo, D.I. (2015).Metodología de la investigación.Revista San Gregorio edición especial,(1), 2.
<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view>

García, J. D. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Ediciones de la U es. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-para-adm-Joaquin-GarciaDlhigo.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 4: Matriz de Categorización Apriorística

UNIDAD TEMÁTICA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	INSTRUMENTO
<p>TURISMO ACCESIBLE</p>	<p>Según Martínez (2018), el Turismo Accesible en aplicación de los criterios de accesibilidad universal no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales, de transporte o de la comunicación, si no que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos diseñados bajo el principio de diseño universal o de diseño para todos, puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad, lográndose verdaderamente un turismo accesible para todos.</p>	<p>El turismo accesible involucra una variedad de elementos para ser desarrollados con el fin de verificar las condiciones del Museo frente al problema planteado, los cuales se dividen en tres categorías: Condiciones de la infraestructura, medios comunicacionales y capital humano, de los cuales se ramifican en subcategorías, las mismas que se detallarán mediante la guía de entrevista.</p>	<p>Condiciones del Espacio Físico</p>	<p>Seguridad ante emergencia</p>	<p>GUIA DE ENTREVISTA</p>
				<p>Señalización direccional e informativa</p>	
				<p>Infraestructura</p>	
			<p>Medios Comunicacionales</p>	<p>Bucle Magnético</p>	
				<p>Signoguías</p>	
				<p>Lengua de señas</p>	
				<p>Transcripción de textos audio</p>	
			<p>Condiciones Capital humano</p>	<p>Servicios de guiado</p>	
				<p>Personal administrativo</p>	

Anexo 2

Tabla 4: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuáles son los elementos para el desarrollo de turismo accesible de personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército del Real Felipe, Callao 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuáles son las condiciones del espacio turístico para el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército del Real Felipe, Callao 2022?</p> <p>¿Cuáles son los medios comunicacionales para el desarrollo del turismo inclusivo para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército del Real Felipe, Callao 2022?</p> <p>¿Cuáles son las capacidades del capital humano para el desarrollo del turismo accesible de personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército del Real Felipe, Callao 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Describir los elementos para el desarrollo de turismo accesible de personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército del Real Felipe, Callao 2022</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Conocer las condiciones del espacio turístico para el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército del Real Felipe, Callao 2022</p> <p>Detallar los medios comunicacionales para el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el en el Museo del Ejército del Real Felipe, Callao 2022</p> <p>Especificar las capacidades del capital humano para el desarrollo del turismo accesible de personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército del Real Felipe, Callao 2022</p>	<p>TURISMO ACCESIBLE</p>	Condiciones del Espacio Físico	Seguridad ante emergencia	<p>Enfoque: Cualitativo Diseño: Fenomenológico Tipo: Básica</p>
				Señalización direccional e informativa	
				Infraestructura	
			Medios comunicacionales	Bucle magnético	
				Signoguías	
				Lengua de señas	
				Transcripción de textos audio	
			Capacidades del Capital humano	Servicios de guiado	
				Personal Administrativo	

ANEXO N°3 *Guía de Entrevista – Tipo A*

**ENTREVISTA DIRIGIDO A (02) REPRESENTANTES DEL MUSEO DEL
EJÉRCITO FORTALEZA REAL FELIPE CALLAO, 2022**

- La entrevista Tipo A esta dirigida hacia los representantes del Área de Cultura del Museo del ejército Fortaleza Real Felipe.

¿Desea usted participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con una (x) su respuesta.

SI

NO

Nombre del Entrevistado	
Cargo o puesto que desempeña	
Edad	
Fecha de la entrevista	
Lugar de la Entrevista	
Hora de inicio de la entrevista	
Hora de fin de la entrevista	
Nombre del Investigador / Entrevistador	
Tipo de Guía de Entrevista	Tipo A

Tema: Turismo Inclusivo para personas con discapacidad Auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe, Callao 2022.

Categoría: Condiciones del Espacio Físico

1. ¿Dentro de la distribución de los espacios del museo que condiciones respecto a infraestructura, seguridad y señalización hay para personas con discapacidad auditiva?
2. ¿Qué medidas de seguridad han establecido ante una emergencia?

3. ¿Cuenta con un plan de evacuación accesible ante emergencia que pueda ser percibida de diversas formas, por ejemplo, de manera auditiva?
4. ¿Qué tipo de señalización utiliza el museo?
5. ¿Qué tipo de señalización considera usted que ayudaría a una mejor ubicación e información de la persona con discapacidad auditiva?
6. ¿Qué cambios se deberían realizar en la infraestructura del museo a fin de cumplir con las medidas de accesibilidad?

Categoría: Medios Comunicacionales

7. Actualmente, ¿Qué medios comunicacionales están considerando para los recorridos de personas con discapacidad auditiva u otras discapacidades?
8. ¿Cuál es su opinión sobre el sistema de bucle magnético y el beneficio que brinda a las personas con discapacidad auditiva para poder comunicarse?
9. ¿Qué sistemas para facilitar la comunicación de personas con discapacidad auditiva implementaría en el museo?
10. ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza el aplicativo QR como un tipo de Signoguía?
11. ¿Qué material visual que transmita la información en lenguaje de señas se brinda durante el recorrido?
12. La Municipalidad del Callao ha implementado el servicio de intérprete de lengua de señas para trámites y servicios. ¿Qué está haciendo el museo para brindar un servicio de inclusión?
13. ¿Por qué cree que es importante el uso de la lengua de señas peruanas como medio de comunicación para la inclusión de personas con discapacidad auditiva?
14. ¿Qué opina sobre el uso de la tecnología de la información como herramienta comunicacional para el desarrollo de un turismo accesible para personas con discapacidad auditiva?

Categoría: Capacidades del capital humano

15. ¿Por qué el guía no conoce sobre el manejo de recorridos para personas con discapacidad auditiva?
16. ¿Qué tipo de capacitaciones reciben los guías?

17. ¿Cómo definiría la palabra empatía dentro de las labores del museo?

18. ¿Cómo es la atención del personal del museo hacia las personas con discapacidad auditiva?

ANEXO N°4 *Guía de Entrevista – Tipo B*

**ENTREVISTA DIRIGIDO A (03) PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA,
(02) GUÍAS, (01) INTERPRETE DE SEÑAS QUE VISITAN MUSEO DEL
EJÉRCITO FORTALEZA REAL FELIPE CALLAO, 2022**

- La entrevista Tipo B está dirigida hacia los guías del museo, personas con discapacidad auditiva e intérprete de señas, quienes nos acompañaran durante el recorrido en el Museo del ejército Fortaleza Real Felipe.

¿Desea usted participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con una (x) su respuesta.

SI

NO

Nombre del Entrevistado	
Cargo o puesto que desempeña	
Edad	
Fecha de la entrevista	
Lugar de la Entrevista	
Hora de inicio de la entrevista	
Hora de fin de la entrevista	
Nombre del Investigador / Entrevistador	
Tipo de Guía de Entrevista	Tipo B

Tema: Turismo Inclusivo para personas con discapacidad Auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe, Callao 2022.

Categoría: Condiciones del Espacio Físico

1. Durante su visita al museo ¿Que deficiencias o cualidades ha encontrado en el museo respecto a señalización, infraestructura y seguridad?
2. ¿Por qué cree que es importante conocer el plan de evacuación ante una emergencia durante el recorrido?
3. ¿Qué opina sobre la iluminación de los torreones y salas del museo durante el recorrido?
4. ¿Cómo describiría la señalización del museo? ¿Por qué?
5. ¿Considera que la infraestructura del museo es accesible y por qué?

Categoría: Medios Comunicacionales

6. Durante su visita, ¿Que facilidades ha encontrado para realizar los recorridos mediante una comunicación fluida entre el guía y la persona con discapacidad auditiva?
7. Me gustaría conocer su opinión respecto a los siguientes puntos ¿Por qué cree usted que la comunicación sería más factible si el museo implementa un sistema de bucle magnético?
8. ¿Están dispuestos a alquilar Tablet del museo como herramienta de signoguía para los recorridos dentro del museo? ¿Por qué?
9. ¿Utiliza con frecuencia aparatos tecnológicos que puedan facilitar el uso de signoguías a través de la aplicación QR? Menciónelos
10. ¿Cómo te imaginas que sería el recorrido si usamos el lenguaje de señas como un medio de comunicación?

Categoría: Capacidades del capital humano

11. ¿Cuál es tu opinión sobre el servicio de guiado durante el recorrido?
12. ¿Qué te aportó la experiencia vivida en el recorrido del museo?
13. ¿Como colaborarías para seguir incentivando a más museos a realizar este tipo de recorridos?
14. ¿Por qué cree usted que el personal administrativo debe ser empático y tener conocimiento de la discapacidad auditiva?

15. ¿Por qué cree que es importante la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el área laboral?
16. ¿Cómo se sentiría si el museo contara con personas especializadas para el manejo de turistas con discapacidad auditiva?

ANEXO N°5 GUIA DE OBSERVACION PARTICIPANTE

Objetivo: Conocer las condiciones del espacio físico para el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército del Real Felipe, Callao 2022

Categoría: Espacio Físico

FICHA DE OBSERVACION PARTICIPANTE					
Lugar			Fecha	Hora	Nombre del observador:
EVIDENCIA DE FOTOS	Subcategorías	Criterios	Resultado		Descripción de lo observado
			Si	No	
FOTO	Seguridad ante emergencia	Extintor y alarma contra incendios			
FOTO		Vías de evacuación para personas con discapacidad			
FOTO		Alarmas sonoras y luminosas			
FOTO		Señalización de evacuación y emergencias accesible			
FOTO		Información sobre evacuación y emergencias en formatos accesibles			
FOTO	Señalización direccional e informativa	Módulos de información accesibles			
FOTO		Señales e información sonora a través de medios visuales (alarmas luminosas)			
FOTO		Plataformas interactivas de comunicación en tiempo real con intérpretes de señas			
FOTO		Los rótulos de señalización e información son fáciles de identificar			
FOTO	Infraestructura	El mobiliario tiene un diseño ergonómico y accesible			
FOTO		Las salas de exposiciones ofrecen contenidos accesibles a nivel sensorial			
FOTO		Las zonas de circulación, como pasillos, deben estar libres de obstáculos para facilitar el tránsito de los visitantes.			

ANEXO N°6 GUIA DE OBSERVACION PARTICIPANTE

Especificar las capacidades del capital humano para el desarrollo del turismo accesible de personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército del Real Felipe, Callao 2022

Categoría: Capacidades del Capital Humano

FICHA DE OBSERVACION PARTICIPANTE					
Lugar		Fecha	Hora	Nombre del observador:	
Subcategorías	Criterios	Resultado		Descripción de lo observado	
		Si	No		
Servicios del Guiado	Uso correcto del lenguaje				
	Actúan con total naturalidad y expresan de forma sencilla y clara al interactuar				
	Ofrece ayuda en caso lo requieran				
	Consideran los tiempos necesarios para la preparación, distribución y explicación del material de apoyo				
Personal Administrativo	Capacidades de orientación y consulta.				
	Habilidades Criticas				
	Liderazgo Iniciativa				

ANEXO N°7 *Tabla de Evaluación de Expertos*



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

Lima, 07 de abril de 2022

Apellidos y nombres del experto: Ruiz Palacios Miguel Angel

DNI:_Teléfono: 43678006

Título/grados: Mg. Administración

Cargo e institución en que labora: DTC - UCV

Turismo Inclusivo para personas con discapacidad Auditiva en el Museo del Ejercito Fortaleza Real Felipe, Callao 2022

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.

	ITEM	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: _____

FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO N°8 *Tabla de Evaluación de Expertos*



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

Lima, 4 de abril de 2022

Apellidos y nombres del experto: Lázaro Velásquez José Francisco

DNI: 42444867 Teléfono: 973497136

Título/grados: Magister en Educación

Cargo e institución en que labora: Docente tiempo parcial UCV

“Desarrollo de turismo accesible de personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército del Real Felipe, Callao 2022”

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.

	ITEM	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: 92%

FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO N°9 *Tabla de Evaluación de Expertos*



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

Lima, 18 de marzo de 2022.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

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.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES		
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100	
1										x			
2										x			
3										x			
4										x			
5										x			
6										x			
7										x			
8										x			

Promedio de valoración: 90%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo.
Coordinadora E.P Administración en Turismo y Hotelería
Lima norte

ANEXO N°10 Carta de Consentimiento informado

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

10 de mayo de 2022

Señores
Escuela de Ciencias Empresariales
Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, Tte EP Christian Ortiz Ccente, identificado (a) con DNI 45414061, representante de la empresa/institución Museo del Ejército Real Felipe con el cargo de Jefe del Departamento Patrimonio Cultural de la Dirección de Museo del Ejército, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Sinti Rojas, Milagros Jasmilen
- b) Torres Navarro, Martha Paula

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Turismo Accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo Real Felipe, 2022"

Si No

- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Christian Ortiz Ccente
Cargo: Jefe del Departamento Patrimonio Cultural

Anexo N°11 Carta de autorización



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 10 de marzo del 2022

CARTA N° 012-2022/UCV- FILIAL LIMA NORTE /DG

Coronel EP

Alberto Martell Vega

Director del Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe

Plaza Independencia s/n (Cdra. 1 Av. Saenz Peña) – Callao – Lima

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración de Negocios Turísticos y Hoteleros.

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Norte y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que las Bachilleres Sinti Rojas, Milagros Jasmlen y Torres Navarro, Martha Paula, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración de Negocios Turísticos y Hoteleros, puedan ejecutar su investigación titulada "Turismo Accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe, Callao 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente.



Dra. Lillian Pozo Trigos

Anexo N°12 Solicitud de autorización

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Secretaría General
Av. Ayacucho, Mi Perú 07056



Asunto: Solicito su apoyo para facilitar el acompañamiento de un intérprete en lengua de señas para que puedan participar de un recorrido gratis en el Museo Real Felipe - Callao con un grupo de personas con discapacidad auditiva.

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarla muy cordialmente y desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene realizando.

La presente tiene como objetivo solicitar su apoyo y autorización para facilitar el acompañamiento de un intérprete en lengua de señas para una visita al Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe.

Comentarle que soy bachiller de la carrera de Administración de Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, residente y profesional del distrito de Mi Perú, actualmente estoy realizando un proyecto de investigación titulado "Turismo Accesible para personas con discapacidad auditiva" para la obtención de mi título profesional, el cual se viene desarrollando en el Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe.

En coordinación con OMAPED, hemos logrado contactar a 3 personas con discapacidad auditiva para que puedan realizar el recorrido de manera gratuita en el Museo, por lo cual es de vital importancia que puedan ser acompañados por un intérprete de señas. Como responsabilidad social, me encantaría juntos contribuir con la igualdad e integración de la comunidad en las diferentes actividades, por lo que solicito su apoyo para seguir inculcando accesibilidad en el Perú.

Fecha y hora del evento:

- Miércoles 06 de abril
- 09:00 a 15:00 horas

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal, así mismo comentarle que se hará entrega de un informe detallado con fotos y videos del recorrido.

Atentamente

Sinti Rojas, Milagros Jasmilen / 948877939
Bachiller de la carrera de administración en Turismo y Hotelería
Universidad Cesar Vallejo

J. Jasmilen
700634

ANEXO N°13 Matriz de Análisis de Resultados

ANÁLISIS DE CONTENIDO TIPO A (B) - Excel

OBTENGA OFFICE AUTÉNTICO Su licencia no es original y puede ser víctima de una falsificación de software. Evite las interrupciones y mantenga sus archivos a salvo con una licencia original de Office hoy mismo.

Bueno como ya lo hemos venido hablando, talvez contar con la ayuda de intérpretes de repente o hacer campañas con fechas específicas para que puedan visitar las pers que tienen este tipo de discapacidad, de repente contratar personas que estén familiarizadas o que cuenten con experiencias tratando este tipo de personas para que p este ayudarnos a transmitirles el mensaje, la idea, conocer, pero se debería este organizar y planear bien en qué momento se podrían hacer.

A	B	C	D	E	F
	Condiciones del Espacio Físico		Bueno la señalización tradicional no, este las imágenes, las señalizaciones con letras, símbolos, las personas utilizan otro tipo de herramientas no, colores, pero no se si hay una señalización que quieras que te diga no sé, pero la señalización tradicional que son con imágenes, con gráficos si si la contamos, todo lo que exige el Ministerio de cultura		
		4.-¿Qué tipo de señalización utiliza el museo?			
		5.-¿Qué tipo de señalización considera usted que ayudaría a una mejor ubicación e información de la persona	Bueno como ya lo hemos venido hablando, talvez contar con la ayuda de intérpretes de repente o hacer campañas con fechas específicas para que puedan visitar las personas que tienen este tipo de discapacidad, de repente contratar perspnas que estén familiarizadas o que cuenten con experiencias tratando este tipo de personas para que puedan este ayudarnos a transmitirles el mensaje, la idea, conocer, pero se debería este organizar y planear bien en qué momento se podrían hacer.		

ANÁLISIS DE CONTENIDO - Excel (Error de activación de productos)

Como una reseña ese

C	D	E	G	H	I
4. ¿Cómo describiría la señalización?	Aya, señalización! eso podria ser con el responsable del Museo haciendo preguntas a los ogenes y a los sordos para saber el sentir de cada persona	Claro, por ejemplo ahorita yo estoy aportando con la interprete con algo, entonces el responsable del museo tine que estar arreglando eso.	Claro, Estoy de acuerdo, el cogenite normal puede hablar en cosas el acido no, pero uno que poco a poco el museo puede ir mejorando	Bien, la señalización del museo considero que es un aspecto que está por mejorar, ya, es algo que se debe necesariamente mejorar hacia el público, entonces el público bien es cierto merece la buena atención, si público merece la información como se lleva todo esto pero con las señalizaciones, con los letreros, los avisos y cosas similares, bien es cierto esto también debería ser parte de la agenda administrativa que tiene el Real Felipe, como un aspecto que puedan mejorar ya que es parte de la visión y misión que tiene como museo el Real Felipe. Haber lo que sucede que el Museo Real Felipe por ser parte del Ejército del Perú tiene como le puedo dar una descripción no permanente, sino tiene una dirección variable, una dirección quee cambia a veces cada 2 años a veces cada año, si bien es cierto, ¿no?, uno si da las recomendaciones respectivas, sin embargo este cambio de dirección de otra persona que talvez no se releva con las consignas, no se releva con las agendas correspondientes y estas cosas como que se dejan de lado y se pasan por alto, sin embargo uno recalca en las reuniones que tenemos cuando si se hacen la consulta respectiva, e los puntos que habrían por mejorar y ellos a veces que por cuestiones de horario, ellos pueden agendarse a nosotros lo guiso del Real Felipe con alguna recomendación hace dirigida a la dirección del museo, sería muy importante para mejorar todos estos aspectos que estamos tratando ahorita.	Mediante un mapa primero o también en las entradas no, el nombre incluso por ejemplo si esta es la caraceta como lo mencionó el joven colocar el nombre en la entrada con su señal con un dibujo inclusivo, est ellos van a tener algo en su cabecita y ya cuando ellos entran van a ver la información completa.
5. ¿Considera que la infraestructura de	Cuando estábamos en la oscuridad subíamos y bajábamos, en el primer punto del museo estaba bien, en el otro también pero podemos equivocarnos	Opino lo mismo , por ejemplo en la noche go me puedo chooar, de día bueno me he ayudado pero igual hay que caminar con cuidado	UY sí me puedo dar un resbalon y me voy. Terminamos como otro Castillo	En esa parte si, si la considero accesible, ya que pues las rutas que se accede al público si están en buen estado, en todo caso hay rampas para personas con discapacidades física de caminar, hay este tanto dentro como fuera de los torresones estas rampas de acceso o rutas de acceso, también hay escaleras, hay estos caminos en buen estado, lo único que faltaría como e estábamos diciendo hace un momento el tema de la iluminación nada más, pero si las considero accesible por encontrarse en buen estado para el público.	si si es accesible porque se puede transitar, incluso hasta con silla de ruedas y como vimos aparte hay rampas también hay gradis, entonces los que pueden caminar van por la grada, entonces si es accesible, yo por lo visto e observado así.

ANEXO N°14 Evidencias fotográficas





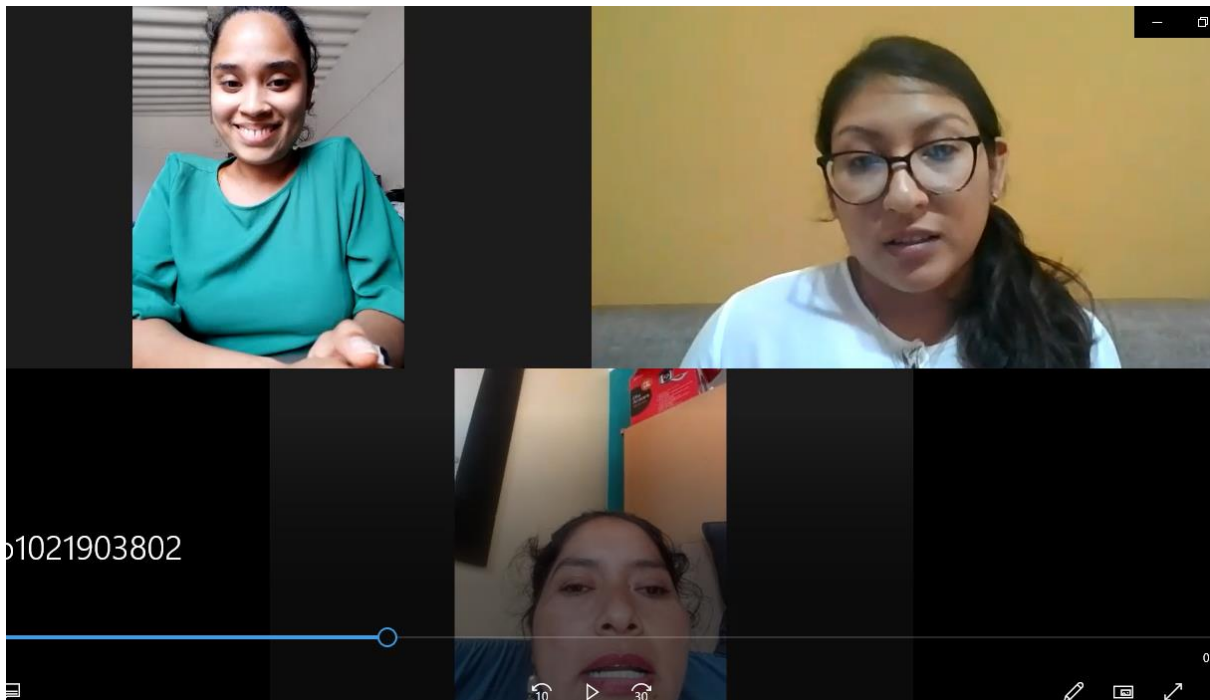




- **ENTREVISTA PRESENCIAL EN LENGUA DE SEÑAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA**



- **ENTREVISTA VIA ZOOM A SARITA (INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS)**



- ENTREVISTA VIA ZOOM AL HISTORIADOR DEL MUSEO FORTALEZA REAL FELIPE – TENIENTE CRISTHIAN ORTIZ



- ENTREVISTA VIA ZOOM AL GUIA DEL MUSEO FORTALEZA REAL FELIPE – PABLO GARCIA

