



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

Análisis de la cadena de accesibilidad turística para personas
con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de
Pizarro, Lima – 2020

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

AUTORA:

Mejia Saavedra, Katherine Karen (ORCID: 0000-0002-5854-8031)

ASESORA:

Mg. Janampa Gómez, Glady Guissela (ORCID: 0000-0003-3663-3064)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi hija Valeria, quién me motiva a superarme personal y profesionalmente, gracias por su comprensión a lo largo de toda la etapa universitaria.

A mi madre, por ofrecerme su constante apoyo y palabras de aliento.

Agradecimiento

A mis profesores de toda la etapa universitaria, por sus enseñanzas para nuestro desarrollo profesional; y por impartir consejos que nos sirven para nuestra vida diaria.

A mi asesora, Mgtr. Guissela Janampa, por sus indicaciones, el apoyo, la comprensión y palabras de aliento al realizar la presente investigación.

A todas las personas que accedieron amablemente en colaborar con las entrevistas y a los que fueron intermediarios para contactar a los entrevistados, el Sr Víctor de la asociación “Yo soy tus ojos”, y a la Srta. Rosa Yataco, encargada de la Biblioteca Nacional.

A Jackeline, por su apoyo y a todas las personas que de una u otra manera estuvieron pendientes de mí.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	7
III.MÉTODO	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística	21
3.3 Escenario de estudio	23
3.4 Participantes	23
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.6 Procedimientos	24
3.7 Rigor científico	24
3.8 Método de análisis de información	25
3.9 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	51
ANEXOS	57

Resumen

El objetivo de la presente tesis fue analizar la cadena de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro mediante un tipo de investigación aplicada con enfoque cualitativo de diseño etnográfico; las muestras fueron tomadas a personas con discapacidad visual que hayan visitado el Damero de Pizarro, asimismo se recabó información sobre las actividades y gestiones que la gerencia de turismo local viene llevando a cabo en el tema de turismo accesible en el Damero de Pizarro. Mediante la entrevista realizada a los participantes, se encontró que la mayoría de visitantes con discapacidad visual consideró que los servicios recibidos no han sido accesibles ni adaptados de acuerdo a sus necesidades, mientras que por parte del sector turismo del gobierno local, afirmó que se sigue trabajando en crear programas y actividades culturales para la persona con discapacidad, sin embargo, están conscientes que aún falta mejorar varios aspectos.

Con los resultados obtenidos se puede concluir que la cadena de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual en el Damero de Pizarro no existe como tal, ya que varios de los elementos de la cadena no cumplen con la accesibilidad en el servicio o presenta deficiencias, además que se encuentran discontinuados uno de otro en todo el desplazamiento del visitante, por lo tanto, al Damero de Pizarro se le considera no accesible para las personas con discapacidad visual.

Para futuras investigaciones se recomienda ampliar la muestra con respecto al número de entrevistados y el área geográfica. Asimismo, elaborar un cuestionario dirigido a las empresas turísticas, con el fin de obtener información sobre la disposición de adaptar sus negocios en servicios accesibles para todos.

Palabras clave: Turismo accesible, cadena de accesibilidad turística, discapacidad visual.

Abstract

The objective of this thesis was to analyze the chain of tourist accessibility for people with visual disabilities to the tourist attractions of the Damero de Pizarro through a type of applied research with a qualitative approach of ethnographic design; The samples were taken from visually impaired people who have visited the Checkerboard of Pizarro, information was also collected on the activities and efforts that the local tourism management has been carrying out in the area of accessible tourism in the Damero de Pizarro. Through the interview carried out with the participants, it was found that the majority of visitors with visual disabilities considered that the services received had not been accessible or adapted according to their needs, while on the part of the tourism sector of the local government, which was followed Working to create cultural programs and activities for the disabled person, however, are specifically affected by the lack of various aspects.

With the results, it can be concluded that the tourist accessibility chain for people with visual disabilities in the Damero de Pizarro does not exist as such, since several of the elements of the chain do not require accessibility in the service or presentation of improvements, In addition, one of the other is discontinued throughout the visitor's movement, therefore, the Damero de Pizarro is considered not accessible to people with visual disabilities.

For future research, it is recommended to expand the sample with respect to the number of interviews and the geographical area. Also, prepare a questionnaire aimed at tourism companies, in order to obtain information on the willingness to adapt their businesses in services accessible to all.

Keywords: Accessible tourism, tourist accessibility chain, visual disability.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años se han abordado temas de inclusión social, turismo accesible, ambiente sostenible, diseño para todos y de un entorno sin discriminación, es decir, no dejar de lado las necesidades de los segmentos de personas que tienen alguna deficiencia intelectual y/o problema de discapacidad que dificulte su traslado.

A nivel mundial las cifras del número de discapacitados es el 15% de las personas, y se prevee que la cifra estará incrementándose ya que así lo proyectan las estadísticas; teniendo en cuenta que en el año 1970 la cifra de discapacitados solo abarcaba un 10% de la población según la OMS y el Banco Mundial, es por ello que las autoridades del estado, empresarios inversionistas y población en general necesitan adecuarse con la realidad, una realidad donde todos deben ser considerados personas con derechos iguales a la recreación, al esparcimiento y al deporte sin distinción alguna.(OMS, 2011)

En España, destino considerado potencialmente turístico, se está introduciendo el llamado turismo para todos, de manera que el turismo accesible no sea visto como un nicho de mercado sino como una ampliación del segmento, ya que no se enfoca solo en turistas con alguna discapacidad, sino que se adecúa el destino y la cadena del turismo para todos; personas con discapacidad, personas mayores o personas con algún accidente temporal.

Una acción que se debe imitar de otros países es que actualmente se desarrollan programas vacacionales para las personas con discapacidad, y las ciudades se están adecuando para recibir a estas personas. Cada año en Europa se convoca a un concurso para determinar a las mejores empresas accesibles, así como a las ciudades que cuentan con mejores infraestructuras para las personas con discapacidad, así de esta manera España ha sido uno de los países que tiene mayor cantidad de programas y ciudades accesibles, y por lo tanto mayor ingreso de turistas con discapacidad donde, por ejemplo las sillas de ruedas no es un impedimento para disfrutar del turismo, existen tours para personas invidentes donde las sensaciones se convierten en experiencias y el tocar pequeñas maquetas hacen la experiencia tan emocionante como de las personas sin discapacidad.

También recalcamos a la ciudad de Berlín quien recibió un premio en el año 2013 como la “Ciudad Accesible”, ya que invirtió millones para convertir la ciudad en un lugar accesible para todos y posteriormente esta inversión se traduce como una oportunidad de negocio. Una oportunidad de negocio también se considera la agencia Traveleyes, una agencia dirigida a personas con discapacidad visual, que nació de las necesidades de un viajero que no encontraba agencias de viaje que se adapten a sus necesidades. Actualmente es una agencia reconocida a nivel internacional con muchos premios.

A nivel nacional de acuerdo al último censo realizado el año 2017, el INEI muestra que el 10,3% de la población nacional tiene alguna discapacidad, resaltando que el 31,2% del total se concentra en la provincia de Lima, el cual está compuesto por 43 distritos. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019); cabe resaltar que en el año 2012 el INEI muestra con base a su encuesta realizada que el 5,2% de los peruanos tiene alguna discapacidad, entre ellos 47 de cada 100 personas son adultos mayores, y que prima el bajo índice de oportunidades y educación en esta parte de la población peruana. Con estas cifras observamos que la población con discapacidad está en aumento y tiene menos oportunidades de desarrollo, por eso el estado y sociedad tiene que adecuar planes para que sus ciudadanos puedan contar con las mismas oportunidades y derechos. (INEI, 2015)

En el año 1999, Perú realizó un primer estudio sobre el turismo accesible y sus proyecciones, el título fue *“Turismo para personas con discapacidad: Un segmento en desarrollo”* donde detalla las características del mercado potencial de este segmento, la cual se basaron en Estados Unidos, Canadá y Europa, donde, de los 94 millones de personas con discapacidad, aproximadamente 61 millones pueden viajar, considerando solvencia económica. Este informe detalla además las estrategias de marketing y las acciones que deberá realizar el país en pro a brindar servicios competitivos, como la adecuación de infraestructura y señalización, y capacitación del personal. (PromPerú, 1999)

En los últimos años el Perú, ha tomado conciencia sobre la importancia de la accesibilidad universal al turismo, por ello el país viene participando de una serie

de actividades para impulsarlo; desde el 2016 viene siendo socio de la Organización Internacional de Turismo Social (OITS), una organización donde uno de los compromisos más importantes es la accesibilidad para todos, donde también participan los países de Brasil, Chile, Argentina, Canadá, España, entre otros países de los continentes de África, Asia y Oceanía. Ante ello, el Perú ha sido escogido como sede del Congreso Mundial de Turismo Social en octubre 2020, un evento importante para impulsar la accesibilidad universal del turismo en las diferentes etapas de la cadena turística. (Mincetur, 2019)

Un proyecto que se ha concretado en el Perú para ser una ciudad accesible, y aunque falta la implementación de más programas y que toda la cadena de valor del turismo pueda unirse a este importante segmento, es que, pequeños pero significativos avances, se han dado en los accesos a las playas tal como la del distrito de Chorrillos y Ancón, un avance importante para el bien de las personas con discapacidad debido a la instalación de rampas desde los estacionamientos hasta la orilla del mar, información de las señales en braille, y la disposición de sillas anfibias para los visitantes con discapacidad. (CONADIS, 2020)

De esta manera, el país sigue impulsando proyectos para crear una ciudad accesible; uno de estos proyectos está impulsado por el Ministerio de Vivienda la cual lleva como título Plan Nacional de Accesibilidad al 2023, tiene como objetivo, crear iguales oportunidades en los accesos al servicio y a la infraestructura; se espera que todos los servicios turísticos y recreativos puedan contar con las normas de inclusión, y por ende conlleven a otorgar un servicio de calidad e igualitario a los visitantes. (Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023)

Teniendo en cuenta la realidad actual sobre discapacidad en el país, se consideró necesario realizar una investigación de accesibilidad turística en el Damero de Pizarro ubicado en el Centro de Lima, una ciudad colonial reconocida a nivel mundial como patrimonio cultural de la humanidad, así como una ciudad donde se realiza escala en los vuelos internacionales. Adicionalmente a ello no se encontró investigaciones anteriores que aborden temas de accesibilidad en la cadena de valor turística del Damero de Pizarro. El propósito fue conocer la

accesibilidad de toda la cadena de valor turística desde la experiencia de los visitantes nacionales e internacionales con discapacidad visual, y con ello las autoridades competentes creen conciencia social y mejoren las deficiencias para posteriormente convertirla en una ciudad accesible.

Hernández (2016) mencionó que una investigación se justifica teóricamente si cumple criterios de cubrir vacíos de conocimiento, apoya alguna teoría o surge nuevas ideas y recomendaciones para estudios futuros. Por otro lado, menciona que las investigaciones se justifican socialmente si en la sociedad se benefician con el estudio a realizar (p. 40).

Artigas y Robles (2010) mencionaron que la justificación teórica se basa en las teorías que se usa para la sustentación del estudio; la justificación práctica se relaciona con las organizaciones involucradas en el estudio; y se justifica socialmente cuando hay un aporte a la comunidad en la cual se desarrolla dicho estudio.

Es por ello que este proyecto se justificó con bases teóricas universales como las definiciones del turismo accesible o diseño para todos, conceptos que a lo largo del tiempo las investigaciones los han unificado en uno solo, muchas veces llamado turismo para todos. Este informe tuvo justificación práctica porque aporta a que los destinos turísticos sean en un futuro adaptados en destinos inclusivos diseñado para todos, asimismo propone a las autoridades que apuesten por un turismo dirigido al segmento de personas con discapacidad el cual aportaría a la economía del país, viendo las cifras que estos turistas podrían gastar.

Por otro lado, se justifica socialmente porque el estudio será en beneficio de las personas con discapacidad con el fin de que puedan hacer uso del derecho a la recreación y de alguna forma reducir los índices de discriminación hacia estas personas. Y es metodológico porque con base a las características propias de la investigación se pretende dar a conocer un método para interpretar la situación de un destino accesible utilizando los elementos de la cadena de la accesibilidad más resaltantes que Neumann y Reuber plasmaron, el cual puede aportar en futuros proyectos turísticos y/o definir la accesibilidad de un destino turístico.

Sobre la base de realidad problemática presentada se planteó el problema general y los problemas específicos de la investigación. El problema general de la investigación fue ¿Cómo es la cadena de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020?. Los problemas específicos de la investigación fueron los siguientes:

PE1 ¿Cómo es la planificación e información turística para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020?

PE2 ¿Cómo es el transporte para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020?

PE3 ¿Cómo es la hospitalidad para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020?

PE4 ¿Cuáles son las actividades de ocio y cultura para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020?

PE5 ¿Cómo son los servicios ofrecidos para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020?

El objetivo general fue analizar la cadena de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020.

Los objetivos específicos fueron los siguientes:

OE1. Determinar la planificación e información turística para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020.

OE2. Determinar el transporte para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020

OE3. Determinar la hospitalidad para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020

OE4. Determinar el ocio y cultura para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020

OE5. Determinar los servicios para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, para una mejor comprensión del tema se puso en detalle las investigaciones previas realizadas a nivel nacional e internacional con relación a temas de accesibilidad para las personas con discapacidad, para que se pueda analizar la evolución del tema de turismo accesible. Por otro lado, también se evidenció los conceptos básicos como accesibilidad, discapacidad visual, leyes generales para personas con discapacidad para un mejor entendimiento sobre el tema.

A nivel internacional se identificaron las siguientes investigaciones:

Bernaschina (2019) presentó en su artículo un análisis sobre la relación entre el público con discapacidad, y los contenidos publicitarios de Chile, donde concluyó que hay poca difusión de la publicidad inclusiva por parte de las agencias publicitarias y medios de comunicación además de la necesidad de una inclusión laboral, para que se concientice al empresario (p. 54).

Leca et al. (2019) analizaron la accesibilidad para las personas con discapacidad física, auditiva y visual en las instalaciones del parque municipal Victorio Siquierolli, para ello utilizaron la investigación bibliográfica, de campo y observación. Leca et al. (2019), concluyó que el mencionado parque no contaba con las exigencias de las normas para la accesibilidad de personas con discapacidad física por ende se necesitaba realizar una adaptación de las estructuras para todas las personas con discapacidad y así puedan tener un mejor disfrute.

Cabrera (2019) tuvo como propósito general determinar si las características de las personas que no tienen movilidad independiente son determinantes para renovar los diseños de infraestructura en la ciudad de Lima. La investigación fue de enfoque mixto, se tomó como muestra a personas con discapacidad, adultos mayores y niños. Para Cabrera (2019) una de sus conclusiones fue que es necesario renovar los diseños de las calles de Lima en un diseño universal para el traslado adecuado de estas personas.

De la Hoz (2018) tuvo como objetivo diseñar un programa piloto de atención y servicios para mejorar la atención de huéspedes con discapacidad en hoteles de Barranquilla; usó la metodología de recolección de datos de investigaciones bibliográficas. De la Hoz (2018), concluyó al diseñar este programa que el personal del hotel no estuvo capacitado para atender a personas de acuerdo a sus diferentes tipos de discapacidad ya que incurrían en la improvisación, dejando una mala imagen al hotel (p. 86 - 95).

Guerrero (2018) analizó la forma en que los sistemas de indicadores sirven para elaborar planes de accesibilidad universal como herramienta para una planificación de turismo accesible, la metodología es cualitativa y exploratoria. Las conclusiones fueron que se debe definir los destinos accesibles, aproximación teórica de los sistemas de indicadores, analizar los sub indicadores y analizar los indicadores que propone la OMT, la cual son elementos de la cadena de accesibilidad.

Lazcano y Madariaga (2018) en su artículo tuvieron como objetivo categorizar los tipos de ocio que tienen las personas con discapacidad en grupo, así como recoger sus experiencias vividas en los ámbitos de cultura turismo deporte y recreación. La población fueron jóvenes entre 15 y 29 años con alguna discapacidad. Los resultados fueron que la falta de servicios, actividades y equipamiento adecuado se relaciona con la participación y la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, ya que se verificó que conviene añadir actividades de ocio inclusivos para que estas personas se sientan incluidos en un entorno igualitario con las demás personas que no tienen alguna discapacidad. Por último, recomienda aplicar el cuestionario a otros segmentos de jóvenes y de otra edad, así como implantar estrategias para que las actividades de ocio sean inclusivas.

Rodríguez (2017) en su artículo, presentó información sobre las tecnologías de información en beneficio de las personas con discapacidad, concluyó que el

turismo está en proceso de crecimiento y las TI funcionan como un soporte para las personas con discapacidad, teniendo en cuenta que la accesibilidad es una oportunidad de negocio. Asimismo, concluyó que las TIC necesitan desarrollarse, pero sobre todo desarrollar TIC's para la asistencia de las personas con discapacidad, que si bien es cierto se encuentran disponibles, estas son muy costosas y afecta sobre todo a las poblaciones con bajos ingresos.

Cruz y Patiño (2017) estudiaron los enfoques del sector público y privado y sus diferencias con la finalidad de conocer las dificultades que tiene el turismo accesible para su desarrollo. La metodología que se utilizó fueron las investigaciones bibliográficas, tomando como muestra una agencia de viajes y un programa de recorridos turísticos por parte del sector público, y por parte del sector privado se tomó como muestra a las agencias de viajes y empresas con servicios para personas con discapacidad. Los autores concluyeron que en el sector público el turismo para las personas con discapacidad carece de productos diversificados e integrales, si bien satisfacen algunas necesidades, sigue siendo insuficiente, mientras en el sector privado la oferta de turismo para personas con discapacidad es variada con servicios especializados a medida del cliente, pero esta oferta es escasa.

Venegas y Mansilla (2017) tuvieron como objetivo crear páginas webs accesibles, así como también adaptar las paginas existentes. La muestra fue tomar un sitio de la página web de la universidad Austral de Chile y transformarla en accesible. Los autores concluyeron que más factible fue crear una página web accesible, en comparación a adaptar una página web ya creada a una página accesible. Recomiendan a las instituciones que puedan involucrarse en el tema de la accesibilidad y crear sus páginas más estructuradas y accesibles usando las normas internacionales que la "Web Accessibility Initiative del World Wide Web Consortium" establece para que una página sea accesible.

Ibarra y Panosso (2016) en su artículo tuvieron como objetivo categorizar el tema de accesibilidad en las producciones científicas, la cual han sido escasas, asimismo no existe un consenso para unificar los conceptos. En esta investigación

se empleó el análisis de contenido en la que concluyó que los autores de los artículos de temas de accesibilidad y discapacidad difieren al usar los conceptos y es debido a como lo interpretan, además concluyen que los autores difieren en quienes serían los responsables que lleven a cabo las actividades de inclusión, recalcan también que la interpretación de los investigadores va dirigida a una particularidad de discapacidad que de un tema de accesibilidad universal, que sería lo ideal.

Para Clemente (2015) su objetivo fue conocer las actitudes y comportamientos de los directores/gerentes y responsables de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia ante el turismo social accesible, con un enfoque cualitativo y método descriptivo donde la población fueron los establecimientos de hospedaje el cual concluyó que los responsables de los establecimientos concuerdan que todo lugar debe estar adaptado para el disfrute de las personas con discapacidad sin embargo algunos no están dispuestos a realizar gastos para adecuar la infraestructura de su establecimiento, debido a que son costos muy altos además agregan que no existe apoyo de la administración pública para que ellos puedan someterse al cambio, finalmente concluye que entre los trabajadores del sector existe una actitud positiva para la accesibilidad y el cambio a pesar de la falta de difusión del tema e interés del gobierno.

Suriá y Escalona (2014) su objetivo fue analizar la estancia de las personas con discapacidad física en un hotel, su muestra fue 41 personas con discapacidad física utilizando el instrumento del cuestionario had hoc, la cual concluyeron que, los participantes encuentran mayor dificultad en las escaleras o desniveles, así como la falta de capacitación del personal para atenderlos. Finalmente recomendaron ampliar el número de muestras, así como incluir en próximos estudios a otros tipos de discapacidad, asimismo recomendaron ampliar el objeto de estudio a las diversas limitaciones de las personas con discapacidad motora, profundizando en el tema.

Cañamas (2012) analizó la oferta turística del municipio de Oliva con relación a la calidad en los servicios turísticos, teniendo en cuenta el perfil del turista con

algún tipo de discapacidad, en este estudio participaron, mediante entrevistas, técnicos municipales expertos en la materia y profesionales de asociaciones, el cual se utilizó el enfoque cualitativo y un método descriptivo. Asimismo, concluyó que el Municipio de Oliva si puede ofrecer un turismo accesible porque cuenta con una playa accesible, museos, alojamientos y oficinas de turismo adaptados. Añade además que esta práctica sería posible siempre y cuando haya una coordinación entre todos los sectores. Finalmente recomendó realizar una concientización, tanto de la población como la de sus autoridades debido a que realizando sus construcciones de forma accesible se evitaría adaptarlas, así también indicó que la ciudad necesita un plan estratégico para la reordenación de la población en accesibilidad.

Rodríguez y García (2010) tuvieron como objetivo conocer y analizar las dificultades de las personas con discapacidad, así como detallar la iniciativa de la TIC en ese campo, para ello se basaron en el análisis de documentos, páginas web y base de datos como PsycINFO; ERIC; Web of Knowledge e ISOC. Rodríguez y García (2010) concluyeron que las personas con discapacidad tienen muchas dificultades para usar y acceder a las herramientas de información y comunicación, sin embargo, con los rápidos avances tecnológicos y concienciación de las personas y empresas, estas dificultades están disminuyendo, asimismo proponen que para mejorar la accesibilidad , es necesario desarrollar estrategias para el acceso de las TICs a los grupos vulnerables y marginados, e investigar nuevas formas de trabajo a través de la red, nuevas herramientas y aplicaciones que faciliten el acceso de todos.

IMSERSO (2002) expuso un caso con respecto a la cadena de accesibilidad en el transporte urbano e interurbano la cual toma como muestra a usuarios con discapacidad, este estudio concluye que, en todo el trayecto, desde el inicio de salida de su hogar hay barreras como las aceras de las calles, la altura de las escaleras de los buses, los espacios reducidos de los buses las señalizaciones y el transporte en general, por lo que indicaron que la autonomía de desplazamiento en el lugar es nula.

IMSERSO (2002) realizó un estudio donde analizó la accesibilidad en los hoteles y otros centros de esparcimiento. Este estudio tuvo entre otros, como muestra a los hoteles de cuatro y cinco estrellas de España, el cual concluyó que los hoteles de alto nivel en su mayoría no son totalmente accesibles, por lo que la calidad de un hotel no representa su accesibilidad; por otro lado también señala que el personal no presta la adecuada atención a personas con discapacidad, sin embargo son amables y por ello recomienda las capacitaciones al personal ya que podría cubrir las deficiencias de accesibilidad, siendo conscientes que el objetivo es adecuar el establecimiento en accesible.

A nivel nacional, se recogieron los siguientes antecedentes, cabe precisar que la información con relación a artículos y tesis nacionales sobre la accesibilidad del turismo para las personas con discapacidad visual es escasa, a continuación, se detalla los artículos y tesis encontrados:

Mendoza (2018) quien estudió la relación de la accesibilidad en los atractivos turísticos del distrito de Pueblo Libre para discapacitados motrices con la promoción turística, utilizó un diseño de tipo descriptivo donde su población fue cinco atractivos turísticos y una muestra de veinticuatro personas, concluyó que la infraestructura de los atractivos de Pueblo Libre es inadecuada debido a que no existen rampas ni servicios higiénicos para las personas con discapacidad motriz, asimismo la promoción turística es mínima porque no existe difusión vía web y no se aprecia compromiso en la difusión. Mendoza (2018) recomendó una fiscalización constante de parte de las autoridades para la revisión del cumplimiento de las leyes en relación a la discapacidad, asimismo recomienda la creación de sitios virtuales para la promoción de los atractivos del lugar.

Alva (2017) investigó en qué medida los hoteles cumplen con practicar el turismo accesible, tomando como unidad de análisis al hotel Casa Andina, Sonesta y a turistas extranjeros, su muestra fue un total de 103 trabajadores, entre personal administrativo y operativo, de la cual concluyó que todo el personal ha recibido capacitación para asistir a personas con discapacidad, como asistencia para movilidad del huésped, brindar información accesible, y conocimiento de

tecnologías de apoyo, asimismo determinó que solo un hotel tiene las instalaciones accesibles.

Por consiguiente, para tener un mejor entendimiento del análisis de la cadena de accesibilidad turística para las personas con discapacidad es importante tener claro ciertos conceptos que van desde los derechos de toda persona hasta las múltiples opciones que hay para el disfrute de todos los turistas sin excepción.

Por ejemplo, la ley general de la persona con discapacidad, menciona cuán importante es recordar que todas las personas con discapacidad cuentan con los mismos derechos que el resto, por eso el estado salvaguarda su integridad brindando accesibilidad, equidad y protección de la discriminación. De este modo las personas con discapacidad tienen derecho a contar con un entorno accesible, a disfrutar de los servicios públicos y privados y a la igualdad en todos los servicios que se ofrece. En ese aspecto el estado destina los recursos económicos que sean necesarios para los programas y capacitaciones que, en coordinación con las autoridades o representantes de cada organización de personas con discapacidad, puedan ser partícipes de asesorías, capacitaciones y programas de asistencia social. Asimismo, menciona que la accesibilidad debe darse en el terreno del entorno urbano, las edificaciones, estacionamientos, transporte público terrestre, comunicación, tecnología de información y comunicación, deportes, servicios, actividades culturales y recreativas, donde las autoridades como la municipalidad, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y toda entidad que corresponda, supervisará el cumplimiento de las normas de accesibilidad y leyes para las personas con discapacidad. (Ley General 29973, 2012)

Por otro lado la Ley General de Turismo en su artículo 8 dispone la obligación a los prestadores de servicio a que faciliten el acceso a las personas con discapacidad en las actividades ofrecidas, así como también menciona en el artículo 45 que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo coordinará los diseños e implementación de los programas de Turismo Social con los organismos que corresponda para la facilitación del disfrute de actividades para las personas con menos acceso entre ellos las personas con discapacidad.(Ley N°29408, 2009)

Con estas bases legales que sustentan los derechos de las personas con discapacidad y regulan a toda entidad, es fundamental conocer los distintos conceptos que están en este entorno, por ejemplo la accesibilidad, un término que en su conceptualización ha ido evolucionando a través del tiempo donde Alonso (2002) lo define como una necesidad de interactuar de las personas con los servicios ofrecidos en un enfoque de acoger a las personas con discapacidad y reconociendo la igualdad del derecho de todos y a hacer uso de los servicios como los demás. Asimismo, este concepto direcciona a que la accesibilidad es una propuesta de incluir y no discriminar los servicios del entorno de ellos.

Posteriormente Alonso (2007) a la accesibilidad lo define con un concepto más universal donde prima la igualdad como seres humanos mencionando que actualmente se reconoce la accesibilidad como una forma de calidad de vida, es decir un diseño donde todos disponen de los entornos físicos y virtuales, es decir todos convivimos en igualdad. (p.17)

Por otro lado, Boudeguer, Prett & Squella (2010) define la accesibilidad como una de las características que tiene un servicio, producto, edificación o espacio urbano que pueda ser utilizado por todas las personas sin excepción, la cual es utilizado de forma desapercibida por todos los usuarios ya que conlleva un diseño estético, seguro y cómodo para todos. Asimismo, en caso que estos servicios carezcan de seguridad y/o calidad ya no se puede considerar accesible, teniendo en cuenta que la accesibilidad desapercibida no restringe el uso a ninguna persona, con o sin discapacidad.

Para De Asís (2013) la accesibilidad lo relaciona con barreras, que son impedimentos para el libre tránsito de las personas, por el lado de discapacidad el concepto de barrera lo define con los obstáculos que van desde físicos hasta cognitivos y advierte que la accesibilidad no solo es físico y sensorial sino también abarca el tema cognitivo e intelectual , asimismo advierte que la accesibilidad no sólo trata de los temas de discapacidad sino también temas de participación social de todas las personas con el diseño para todos de una forma natural y autónoma.

Asimismo, el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en la Norma A 120 - Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores menciona que la accesibilidad se da en un acceso óptimo para que las personas puedan desplazarse de forma autónoma y con seguridad.

Para la RAE en términos de derecho administrativo define a la accesibilidad como “Condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables para todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad”. (Real Academia Española, 2016).

En términos de tecnología Hassan & Martin (2003), la accesibilidad web es la posibilidad de que un servicio pueda ser accedido por el mayor número de personas sin importar sus limitaciones físicas, sensoriales o diferentes culturas o idioma, concluye que un diseño será accesible cuando más personas en diferentes situaciones accedan al servicio de manera eficiente.

Con base al concepto de accesibilidad es prudente señalar las definiciones de turismo accesible, que se considera importante para analizar el tema central de la investigación, la accesibilidad turística, donde se describirá los aspectos positivos y de mejora.

Según la Organización Mundial del Turismo (2014) el turismo accesible ha sufrido en los últimos diez años diferentes connotaciones, por ello la OMT concluye que el turismo accesible tiene que estar adaptado para que las personas con discapacidad disfruten de los servicios y productos turísticos de una forma autónoma y de calidad. (p.21)

Para Taleb Rigai citado por la Organización Mundial del Turismo (2014) menciona que, la accesibilidad es importante para toda política turística que practica el turismo responsable y sostenible porque se relaciona con los derechos de las personas y además proporciona una oportunidad de negocio en el turismo, así mismo detalla que el Turismo Accesible no solo es para las personas con discapacidad, muy por el contrario, es para todos. (p.21)

Neumann & Reuber (2004) define al turismo accesible como filosofía de diseño para todos el cual le da un enfoque para rediseñarlo desde el entorno, los productos y hasta los servicios turísticos con el fin de que todas las personas puedan acceder a ellos; esta implementación afecta a toda la sociedad incluyendo los servicios de turismo. (p.12). En un estudio realizado en Alemania cuando se analizó la accesibilidad de los servicios turísticos, reflejó que solo se centraron en el alojamiento, sin embargo, la accesibilidad no solo abarca este elemento, sino que solo es un elemento de toda la cadena de servicio turístico. Por ello en una encuesta realizada a personas con discapacidad se estableció un ranking de importancia al momento en que ellos eligen su destino de vacaciones teniendo como mayor importancia al alojamiento con 82%, desplazamiento 76%, transporte de llegada y salida 74%, excursiones 71%, organización del viaje 71%, actividades culturales 62%, llegada y familiarización 61%, servicio en el lugar 58%, atención medica 52%, restaurantes, compras 37% y deportes 19%.

Al referirnos a accesibilidad se toma en cuenta que, la accesibilidad no solo está solo en un punto de partida o solo en un punto de llegada, es necesario analizar una cadena de accesibilidad. De acuerdo a Boudguer, Prett & Squella (2010) la cadena de accesibilidad se refiere al desplazamiento de un lugar a otro y todo lo que conlleva ese trayecto, es decir las edificaciones, el entorno urbano, el transporte y servicios que facilitarán independencia sin interrupciones en el traslado, por lo que si se corta esta cadena no sería accesible, por ello es importante la continuidad de la cadena de accesibilidad. Para la OMT (2016) la cadena de accesibilidad en el turismo evita tener islas accesibles por lo que recomienda crear destinos turísticos con la accesibilidad a la información actualizada, fiable y con los formatos accesibles; una cadena de servicios sin rupturas como el transporte, alojamiento, reservas y actividades recreativas; transporte adaptado para llegar al destino y trasladarse por él; la seguridad en el uso de los servicios; inclusión en ofrecer los servicios para todos; la actitud, proporcionando la formación que requiere el personal para atender a personas con alguna necesidad.

Neumann & Reuber (2004), propusieron criterios mínimos para cada elemento de la cadena de accesibilidad turística, el cual cada elemento lo estructura

de la siguiente manera: para planificación e información se requiere que el acceso a la información vía web, presencial y todo medio de publicidad sea adaptable a las necesidades de todo usuario. Con relación a la llegada, salida y desplazamiento se tomará en cuenta la infraestructura adecuada en los terminales de transporte público y privado; en la hospitalidad se requiere suficientes ofertas gastronómicas y hoteleras accesibles; en actividades de cultura y ocio se requiere contar con actividades recreativas y deportes accesibles; y en servicios fue la accesibilidad de las oficinas de información turística. (p.51, 52)

Al hablar de accesibilidad también hacemos referencia a las personas con discapacidad; para el estado peruano discapacidad está definida como aquella persona que tiene deficiencias tanto físicas mentales o sensoriales que implica el impedimento de realizar alguna actividad considerados normales, impidiendo así de ejercer las actividades y oportunidades de manera equitativa en la sociedad. (Ley N°, 27050, 1998)

Por su parte la Organización Mundial de la Salud (2014) la discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación.” Asimismo, la ley general de la persona con discapacidad define la discapacidad como la persona que tiene deficiencias físicas intelectuales visuales y auditivas que al tratar de relacionarse se topa con barreras tanto de actitud como del entorno y es impedida de ejercer los mismos derechos. (Ley General 29973,2012)

Las discapacidades están clasificadas en diferentes tipos como lo hace mención el Manual para la atención del turista con discapacidad. (2000) lo clasifica como ceguera, deficiencia intelectual y/o retardo mental, y movilidad física restringida. Por otro lado Alonso (2003) clasifica a las personas con discapacidad en personas con discapacidad mental o cognitiva, personas con discapacidad para hablar, personas con discapacidad para escuchar, personas con discapacidad para ver, personas con discapacidad para ver y escuchar, personas con discapacidad visceral, la cual no les permite movilizarse con la velocidad promedio o en alguna utilización de elementos; personas con discapacidad de la actividad manual;

personas con discapacidades físicas.

La discapacidad visual está constituida por los casos de baja visión y ceguera, los casos de baja visión están agrupados por las personas que tienen discapacidad visual moderada y grave, el cual su agudeza visual es menor a 0.3 y su campo visual es de 10°, mientras que las personas ciegas son las personas que no tienen percepción a la luz. La discapacidad visual está definida con base a la agudeza y al campo visual (OMS, 2012), es por ello que afecta en las actividades que pueda realizar una persona tanto en el ámbito laboral, educativo y recreativo.

Así también cuando se habla de destinos accesibles se menciona calidad turística, ya que se sostiene que por más que un destino cuente con servicios, equipamiento e infraestructura de calidad, si no es accesible no es considerado un destino de calidad. (Gonzales, 2017). Asimismo, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2016) aprobó el concepto de la calidad de un destino turístico como un proceso que se orienta a satisfacer la necesidad de todas las personas, discapacitadas o no, cumpliendo las expectativas económicas, comunicativas de infraestructura, seguridad y accesibilidad de los servicios y productos ofrecidos, así como también, el respeto hacia el entorno donde se encuentran, tanto natural, cultural y humano.

III. MÉTODO

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente informe representa una investigación de tipo aplicada ya que se apoya en teorías de diferentes autores, asimismo representa un enfoque cualitativo, por lo mismo que se recolectará información a través de la aplicación del instrumento, utilizando la técnica de la entrevista a profundidad. Asimismo, se aplicó el diseño etnográfico porque se responderá la pregunta del problema de acuerdo a las experiencias y perspectiva de los participantes involucrados directa e indirectamente en un escenario habitual.

Para Hernández (2014) el diseño etnográfico pretende explorar a las comunidades y/o culturas desde la perspectiva de las personas que tienen la experiencia; asimismo describe las cualidades y vivencias en el presente entorno de manera usual.

Para Encinas (1994) el diseño etnográfico toma las interpretaciones de los entrevistados, asimismo las interacciones que se dan entre los sujetos y objetos del medio investigado, a fin de obtener las características de la realidad (p.44).

Lozada (2014) concluye que la investigación aplicada es el resultado de la aplicación de la investigación básica, la cual esta aplicación se convierte en productos y prototipos. La investigación aplicada tiene como característica el respeto de la propiedad intelectual. (p.38)

Para Cuenya & Rueti citado por Ramos (2015) el estudio cualitativo busca la comprensión de los fenómenos en su ambiente usual, desarrollando la información basada en la descripción de situaciones, lugares, periódicos, textos, individuos, etc. Este enfoque, suele ser utilizado para el descubrimiento y refinamiento de preguntas de investigación. (p.12)

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

La unidad temática, cadena de accesibilidad turística tiene las siguientes categorías: a) planificación e información, b) transporte, c) hospitalidad, d) ocio y cultura y e) servicios se subdividieron en un total de 15 subcategorías.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
CADENA DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA	Planificación e Información	Publicidad y marketing accesible.
		Páginas web y lugares accesibles
		Información presencial sobre lugares accesibles.
	Transporte de llegada/salida/alrededores	Red de transporte local accesible
		Infraestructura y señalización accesible
		Diseño accesible del entorno
	Hospitalidad	Ofertas de alojamiento y gastronomía accesibles
		Personal capacitado y sensibilizado.
	Ocio y Cultura	Instalaciones de ocio accesibles.
		Conocimiento de lugares accesibles.
		Actividades recreativas accesibles
		Guías capacitados
	Servicios	Servicios accesibles
		Capacitación y sensibilización del personal
		Servicios para eliminar las barreras de traslado

3.3. Escenario de estudio

El Damero de Pizarro se encuentra ubicado en el Centro de Lima, distrito de Cercado de Lima, Lima Metropolitana, comprende 68 manzanas que limitan con las avenidas Abancay, Tacna, Nicolás de Piérola y el río Rímac. La importancia del valor histórico que tiene este lugar ha llevado a que se identifique las fortalezas y debilidades del destino para así potenciarlos y revertirlos respectivamente, es así como la municipalidad de Lima ha creado diferentes programas y actividades como por ejemplo “Al Damero de Pizarro sin carro”, programa que favorece el medio ambiente y la llegada de turistas que normalmente llegan al centro de Lima a pie. Las agendas mensuales incluyen actividades culturales como visitas guiadas, conciertos, funciones de teatro etc. Del mismo modo, Mincetur, ofrece mediante su página web, “Y tú qué planes?” recorridos turísticos a los diferentes atractivos que tiene el Centro Histórico de Lima. Entre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro se encuentra la Plaza Mayor, iglesia San Francisco, plaza San Martín y Jirón de la Unión, alameda Chabuca Granda, entre otros.

3.4 Participantes

Participantes	Categoría	Intereses
Personas con discapacidad visual, que incluyen personas con baja visión y ceguera.	Turistas y/o visitantes con discapacidad visual que hayan visitado el Damero de Pizarro.	Servicio turístico inclusivo y de calidad.
Representante de la Gerencia de Turismo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.	Autoridades locales.	Desarrollar y fomentar un turismo accesible para todos, con la finalidad de abrir nuevos mercados e incrementar el flujo turístico local.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica, entrevista semiestructurada, que permite intercambiar información importante con el participante. Los instrumentos para la recolección de datos fueron, el investigador quien dirigirá la entrevista y el cuestionario elaborado con preguntas que permitirán profundizar el tema.

Para Hernández (2014), la entrevista cualitativa es una reunión con el entrevistado para intercambiar información, en las primeras entrevistas pueden ser consideradas como pilotos para luego subsanar o reestructurar las preguntas. (p.403)

3.6 Procedimiento

La investigación surgió con la finalidad de conocer de forma amplia cómo son los servicios para las personas con discapacidad visual en toda la cadena de servicios turísticos, para ello se buscó información de antecedentes referentes a estudios del lugar y del tipo de visitante mediante libros, artículos y tesis. Posteriormente, se realizó la formulación de preguntas para la entrevista con el fin de resolver el problema planteado.

Además, se consideró un cuestionario por cada participante, para obtener mayor información sobre las experiencias y perspectivas de cada uno de ellos. Se seleccionaron a participantes de acuerdo a las características del estudio, lo cual detalla personas con discapacidad visual que hayan visitado el Damero de Pizarro, así también se entrevistó a la autoridad del gobierno local del sector turismo. A estos participantes se le realizó la entrevista mediante un cuestionario con 15 preguntas, las cuales fueron grabadas, transcritas para su veracidad y posterior análisis de datos.

3.7 Rigor científico

Los resultados de la investigación recogen datos considerando el criterio de neutralidad, debido a que la entrevistadora no influyó en las respuestas de los

entrevistados. Asimismo, recoge el criterio de credibilidad ya que la investigación se basa en la experiencia de personas reales que han visitado el Damero de Pizarro.

3.8 Método de análisis de información

El método utilizado fue el análisis de contenido debido a que se transcribió las grabaciones realizadas y cuestionarios mediante los formularios virtuales para luego evaluarlas e interpretarlas en relación a la situación actual de la cadena de accesibilidad para las personas con discapacidad visual.

Hernández (2014) define como característica del análisis de datos cualitativo a la percepción, experiencia o sentimiento del investigador. (p. 418)

3.9 Aspectos éticos

La presente tesis respeta la autoría de los trabajos mencionados como referencia, valorando las diferentes opiniones de dichos autores. Además, respeta la privacidad de identidad de los entrevistados si así ellos lo hayan requerido.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La presente investigación busca resolver el problema general ¿Cómo es la cadena de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020? a partir de una agrupación de entrevistas a visitantes con discapacidad visual y a autoridades del sector Turismo basado en la teoría de diseño interpretativo.

Los resultados se desarrollan en cinco categorías tales como, planificación e información, transporte, hospitalidad, ocio y cultura que responderán a la situación de la cadena de accesibilidad para las personas visitantes con discapacidad visual en el Damero de Pizarro.

Categoría N°01: Planificación e Información

Con respecto a la categoría planificación e información está orientada a analizar el tipo de medios publicitarios por el cual se hace llegar la información turística accesible a las personas con discapacidad visual. Las subcategorías que se desglosan son: publicidad y marketing accesible, páginas web y lugares accesibles, información presencial sobre lugares accesibles.

En la subcategoría publicidad y marketing accesible, a los visitantes con discapacidad visual se realizó la interrogante sobre los medios donde se adquirió información turística de los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, si fueron por folleto, página web u otro medio de información, obteniendo como resultado que un 50% la obtuvo mediante las páginas web y redes sociales, resaltando que fue un servicio no accesible de acuerdo a sus necesidades, asimismo el 35.5% de los entrevistados también indicó que recibió alguna vez información turística mediante folletos, resaltando que estos no se encontraban en braille. Por otro lado, del 100% de entrevistados; el 12.5% indicó que obtuvo publicidad mediante la tv, un 12.5% indicó que también recibió información en una oficina de turismo y otro 12.5% indicó que no ha recibido ninguna información mediante ningún medio. Los resultados se muestran en algunas expresiones:

“La información la adquirí por medio de las redes sociales y sí, hubo algunas

agencias virtuales que brindaban información sobre los viajes y algunos planes, pero [...] no podía acceder.”

8/Diego, peruano, persona con ceguera total.

“Igual te comento que antes de viajar, investigamos un poco por internet y de las principales características en lima [...], así que de ahí ya tomamos bastante información, distintas páginas y después bueno como te digo allá ya íbamos con una idea previa de lo que queríamos hacer por dónde queremos andar.”

Daniel, argentino, persona con ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si tienen programas donde se plantee a los empresarios implementar un servicio de información inclusiva, obteniendo como resultado que sí cuentan con ese programa.

En la subcategoría páginas web y lugares accesibles, los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles sobre la accesibilidad web y la información de su interés, se obtuvo como resultado que el 25% de los entrevistados consideró que visitó una página web accesible, porque se le brindó, información básica y necesaria en su momento, mientras que el 62.5% consideró que no halló una página accesible porque no hallaron información de interés para sus necesidades de ocio e independencia en el acceso. El 12.5 % de entrevistados indicó que no tiene experiencia en el manejo de las webs.

"La página en sí, era accesibles para las personas con discapacidad, tenía algunos detalles simples, como compra y venta de pasajes y, destino."

Diego, peruano, persona con ceguera total

"En ninguna de las páginas sitios habla o trata del tema de la accesibilidad o sea en ningún momento dice ciudad accesible."

Daniel, argentino, persona con ceguera total

"Algunas páginas web que son accesibles al lector de pantalla [...], así que el lector de pantalla siempre ha sido una herramienta fundamental."

Billy, peruano, ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante del cómo trabajan para que el Dameron de Pizarro sea considerado inclusivo, y se obtuvo como resultado que trabajan mediante programas pilotos donde participa el gobierno local, ciudadano.

En la subcategoría información presencial sobre lugares accesibles, los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles sobre si antes de la visita obtuvieron asistencia presencial de acuerdo a sus necesidades, se obtuvo como resultado que al 50% de personas les hizo falta la atención de un personal para la orientación en la toma de su servicio, el 12.5 % indicó que si se le otorgó información de acuerdo a sus intereses, mientras que el 37.5% no ha solicitado asistencia presencial.

"No ninguna, no hay esa empatía ni un personal dedicado a las personas con discapacidad para brindar orientación."

Diego, peruano, persona con ceguera total

"Sí, nos informaron bien al menos lo que necesitamos saber, lo que nos interesaba."

Alberto, argentino, persona con ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si existen programas dirigidas para personas con discapacidad, y se obtuvo como respuesta que existen 3 rutas turísticas, pero no formales por parte de la municipalidad de Lima.

Categoría N°02: Transporte de llegada/salida y alrededores

Con respecto a la categoría transporte está orientada a analizar cómo se encuentra el transporte para uso de las personas con discapacidad visual. Las subcategorías que se desglosan son: red de transporte local accesible, infraestructura y señalización accesible, y diseño accesible del entorno.

En la subcategoría red de transporte local accesible los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles si el transporte que utilizaron para su traslado fue adecuado, se obtuvo como resultado que el 25% indicó que no fue adecuado porque hace falta una cultura de respeto a las leyes de atención preferencial para las personas con discapacidad en general, sin embargo por otro lado el 75% consideró que el traslado sí fue adecuado por la amabilidad recibida de parte del personal de transporte, a pesar de contar algunos de ellos con ciertos inconvenientes de preferencia.

"No [...], no respetaban el espacio para poder pasar, el espacio preferencial, venían llenos, a veces tenía que viajar colgado en la puerta, entonces no es adecuado para personas con discapacidad visual o para cualquier otro tipo de discapacidad."

Eduardo, peruano, persona con baja visión

"Sí, el servicio por parte del chofer y del acomodador o del personal que...terramozo, pues muy bien, al percatarse que tengo discapacidad...el único problema ya que hay personas que no respetan los asientos designados para las personas con discapacidad, así que para no causar molestias tuve que ir en otros asientos."

Diego, peruano, persona con ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante sobre los estados de infraestructura de paraderos y terminales que se encuentran alrededor del Damero de Pizarro, la cual se obtuvo como resultado que se ha ido implementado progresivamente debido a las rutas pilotos.

En la subcategoría, infraestructura y señalización accesible, los entrevistados visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles que les pareció el estado de veredas y señalización durante su visita, se obtuvo como resultado que el 87.5% señaló que las veredas y sobre todo la señalización no cuentan con un diseño accesible, por otro lado, solo el 12.5% indicó que le parece bien dentro de lo normal.

“Bueno las veredas no están señaladas, algunas veredas están quebradas están rotas... y algunas están desniveladas las gradas... [...]son pocos los semáforos...en Lima sólo he visto dos semáforos he visto que son inteligentes[...]”

Eduardo, peruano, persona con baja visión

"Las calles no son perpendiculares rectas entonces por ahí uno tiene que recurrir ah. en este caso yo andaba con mi hijo, pero de no ser así inevitablemente hay que recurrir a la solidaridad de la gente para que ayude a cruzar las calles y orientarse por qué. No son líneas perpendiculares las calles eh mucho tránsito de gente eso sí y debo reconocer que por ahí resulta medio confuso."

Daniel, argentino, persona con ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante sobre si los semáforos y veredas han sido adecuadas para personas con discapacidad visual a lo que se obtuvo como respuesta que solo las veredas se han ido implementado.

En la subcategoría diseño accesible del entorno los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles si les pareció dificultoso el traslado de un atractivo hacia otro, se obtuvo como resultado que el 75% necesitó de una app o acompañante para su traslado, mencionando algunos de ellos que el entorno no fue adecuado para su traslado, por el ruido, falta de zonas de descanso, desorganización y falta de asistencia personalizada. Por otro lado, el 25% indicó que no presentó dificultades para el traslado, cabe indicar que son personas de baja visión.

“No, siempre y cuando tenga un guía es muy fácil, pero, como persona sola, independiente, sí es un poco difícil y peligroso.”

Diego, peruano, persona con ceguera total

“Bueno como no lo hice sólo fui acompañado con una persona no se me dificultó tanto, pero si hubiera ido solo ahí hubiera tenido muchas complicaciones.”

Billy, peruano, ceguera total

Categoría N° 03: Hospitalidad

Con respecto a la categoría hospitalidad está orientada a analizar cómo es la hospitalidad para las personas con discapacidad visual. Las subcategorías que se desglosan son: ofertas de alojamiento y gastronomía accesibles, personal capacitado y sensibilizado.

En la subcategoría ofertas de alojamiento y gastronomía accesible, los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles si creen que las ofertas de restaurantes accesibles a sus necesidades son suficientes, se obtuvo como resultado que el 87.5% consideró que el número de las ofertas en restaurantes de calidad son escasas, debido a la infraestructura, servicio de atención o porque no están muy ubicables. Por otro lado solo 12.5 % indicó que si existe variedad.

“[...] Pues los de más calidad por así definirlos son los que tienen más cordialidad para las personas con discapacidad [...] Pero también hay restaurantes de mucho más económicos a lo cual es muy difícil que te dan este mismo trato. Eh incluso hay algunos que... se reservan el derecho de admisión y prefieren no atenderte.”

Diego, peruano, persona con ceguera total

“No han sido quizás accesibles en lo que me refiero a eh, tener una carta de comidas o de precios en braille. Y en todos los lugares en ningún lugar me encontré con un lugar que estuviera preparado para el tema de accesibilidad...”

Daniel, argentino, persona con ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante sobre sus comentarios de los restaurantes con relación a la hospitalidad, el cual se obtuvo como resultado que considera que tienen infraestructura y servicios, pero faltan mejorarlas para un servicio de calidad.

En la subcategoría Personal capacitado y sensibilizado en los restaurantes con las necesidades de las personas con discapacidad visual los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles si les pareció adecuada la atención del personal en los restaurantes, se obtuvo como resultado que el 50% consideró que, si tuvo una buena atención por la cordialidad, hospitalidad, y amabilidad del personal que los atendió, sin embargo, por otro lado, el 50% restante consideró que la atención fue poco adecuada por la falta de empatía e iniciativa del personal frente a sus necesidades.

“Considero que es un país bastante hospitalario desde la gente este o sea tengo buenos recuerdos de ahí nos ha tratado bastante bien nada que decir eh no sé de 8 de 10 puntos, 9 de 10 puntos, en ese sentido impecable.”

Alberto, argentino, persona con ceguera total

“Lo que sí puedo reconocer que la atención personalizada de la amabilidad fue muy buena en todos los lugares así que uno puede recurrir a la gentileza del mozo, que le describa a uno le ofrezca los menús y demás cuestiones”.

Daniel, argentino, persona con ceguera total

“No están capacitados para atender a personas con discapacidad visual. Pero yo siempre trato de explicarle cuáles son las maneras”

Billy, peruano, ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si cuentan con programas de certificación para el impulso a los trabajadores del sector turismo para desarrollar un trabajo eficiente y de calidad, donde se obtuvo como resultado que no existe, sin embargo, el propio personal viene capacitándose.

Categoría N° 04: Ocio y Cultura

Con respecto a la categoría ocio y cultura está orientada a analizar cuál es el ocio y cultura para las personas con discapacidad visual. Las subcategorías que se desglosan son: instalaciones de ocio accesibles, conocimiento de lugares accesibles, actividades recreativas accesibles, guías capacitados.

En la subcategoría instalaciones de ocio accesibles, los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles cómo les pareció el recorrido turístico en el Damero de Pizarro, se obtuvo como resultado que el 87.5% consideró que fue bueno porque experimentaron un guiado utilizando el tacto y contaron con una descripción detallada de los monumentos, por otro lado, el 12.5% mencionó que la experiencia en un city tour fue con falta la planificación, debido a que era muy improvisado.

“Fue bonito, fue algo especializado, teníamos un guía que nos detalla...nos habla ...incluso tocando, lo que casi nadie ha hecho...hemos tenido oportunidad de tocar los monumentos, de que nos describa.”

Richard, peruano, ceguera parcial

“Ofrecen el servicio de city tour que reúnen cierta cantidad de personas y después te hacen caminar capaz que tres o cuatro cuadras hasta un lugar donde está esperando el bus, o sea no, no hay nada

organizado, muy desorganizado me pareció eso sí, muy improvisado”

Daniel, argentino, persona con ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si han realizado algún programa cultural dirigido a personas con discapacidad, donde se obtuvo como resultado que sí lo han realizado.

En la subcategoría sobre el conocimiento de lugares accesibles, los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles, si conocían previamente los lugares accesibles y restricciones del lugar, se obtuvo como resultado que el 75% de los visitantes desconocía previamente los lugares accesibles y el 25% sí sabía cuáles eran las calles accesibles.

“No conocía además en el centro de Lima la mayoría de rampas que están para cruzar las pistas están ocupadas por vendedores ambulantes”

Billy, peruano, ceguera total

“Si, bueno porque yo si sé, el centro de Lima si lo conozco y se más o menos que avenidas son accesibles y que no”

Joseth, peruano, persona con ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si tienen claro las limitaciones del servicio en el sector turismo para las personas con discapacidad en general y cuáles eran las proyecciones, donde se obtuvo como resultado que se tiene proyecciones de desarrollo de programas y talleres para mejorar el servicio de atención con calidad.

En la subcategoría, actividades recreativas accesibles los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles, si las actividades estaban adecuadamente diseñadas para personas invidentes, se obtuvo como resultado que el 62.5% mencionó que en las actividades que ha participado, no estaban

adaptadas porque tuvieron que movilizarse por su cuenta en todo el trayecto y no había actividades exclusivas a sus necesidades ni atención personalizada. Por otro lado, también del 100%, un 37.5% ha participado de actividades dirigidas exclusivamente para personas con discapacidad visual.

“[...] No es algo que esté pensado, está adaptado para personas con discapacidad, en este caso ciegas, ohm recorrimos el centro, [...] Y ahí básicamente la gente se baja y cada uno se mueve por sus medios, y en el caso de uno estar totalmente solo, que lo acompañe que lo guie para no desorientarse y no quedarse sólo, ahí uno recurre al compañerismo de las otras personas”

Daniel, argentino, persona con ceguera total

“Si, ...solo para usuarios invidentes”

Eduardo, peruano, persona con baja visión

“He participado de algunos dirigidos a personas con discapacidad visual dónde íbamos con guías, pero también en algunos otros donde íbamos con el público en general”

Billy, peruano, ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si las instalaciones públicas como museos e iglesias están aptas para recibir a personas con discapacidad visual, donde se obtuvo como resultado que no todos cuentan con esa adaptación.

En la subcategoría guías capacitados los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles, si el guía estaba capacitado para asistir a personas con discapacidad, se obtuvo como resultado que el 62.5% mencionó que no estaba capacitado, pero que podían lograrlo con capacitación, mientras que el 37.5% consideró que si estaba apto por las descripciones que les realizaba.

“Sí, ... Nos describían paso a paso el tamaño, color, forma de las casas o de los monumentos con mucho

más detalle que se le describiría a una persona normal o a las personas con la posibilidad de ver.”

Diego, peruano, persona con ceguera total

“No sé si está preparada la chica, pero se manejó bastante bien y ya te digo lo que por ahí lo que no nos aportaba ella nos lo decía nuestros profesores, creo que le puso mucho empeño de su parte.”

Alberto, argentino, persona con ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si considera que los guías oficiales están capacitados para atender a personas con discapacidad visual, donde se obtuvo como respuesta que no están debidamente capacitados, pero se están capacitándose por sus medios, y existe la iniciativa de superare.

Categoría N° 05: Servicios

Con respecto a la categoría servicios está orientada a analizar cómo son los servicios ofrecidos para las personas con discapacidad visual las subcategorías que se desglosan son: servicios accesibles, capacitación y sensibilización del personal, servicios para eliminar las barreras de traslado.

En la subcategoría servicios accesibles los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles, si los servicios e infraestructura del Mincetur, Promperu, etc, son accesibles para ellos, se obtuvo como resultado que el 50% ingresó a la página web, de los cuales solo una persona no tuvo inconvenientes, mientras que los demás sí tuvieron ciertos inconvenientes de accesibilidad. Por otro lado, las personas que se acercaron a una oficina de turismo fue el 25% de los encuestados, de los cuales el 50% recibió información oral, y el otro 50% indicó que no recibió servicios accesibles como folletos en braille, e información fácil y oportuna.

“Estuvimos en una agencia que me parece que era de informe que era del estado que daban información sobre tours, actividades para hacer no sólo en Lima sino en el resto del

Perú y allí no tenía material en braille ni adaptado para ciegos.”

Daniel, argentino, persona con ceguera total

“[...] No es compatible, la página del ministerio o del estado ninguna... han sido actualizadas para las personas con discapacidad o mejor dicho no son compatibles con el programa JAWS que se utiliza para todas estas personas, bueno, para todos nosotros.”

Diego, peruano, persona con ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si considera que el personal que tiene a su cargo está apto para preparar programas de turismo inclusivo, donde se obtuvo como respuesta que el personal de la municipalidad de Lima está siempre capacitándose para realizar la atención debida, gracias a programas del Ministerio de Cultura y OMAPED.

En la subcategoría capacitación y sensibilización del personal, los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles si el personal que lo atiende cumple con sus expectativas y necesidades se obtuvo como resultado que el 37.5% no ha tenido oportunidad de informarse directamente, mientras que el 25% indicó que solo a veces el personal cubre sus expectativas, el 25% indicó que sí se le atendió bien, cumpliendo sus expectativas, y el 12.5% indicó que no hubo iniciativa para hacerle llegar la información.

“Yo soy ciego, en ese momento estaba con mi hijo, mi hijo empezó a mirar algunos folletos le explicaron a él, pero tampoco es que se ofrecieron para brindar mayor información con respecto a la discapacidad visual.”

Daniel, argentino, persona con ceguera total

“No ha tenido oportunidad de interactuar con dicho personal.”

Diego, peruano, persona con ceguera total

“Sí, cuando he ido con otra persona nos atendieron en preferencia y no nos han discriminado.”

Richard, peruano, ceguera parcial

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si las oficinas de información turística están debidamente acondicionadas para recibir personas con discapacidad visual, donde se obtuvo como respuesta que, no, solo cuentan con infografía en paneles con sistema Braille.

En la subcategoría, servicios para eliminar las barreras de traslado, los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles si conocían de algún programa que brinda alguna entidad del turismo para la ayuda de traslado, programas o servicios exclusivos etc. para personas invidentes indicaron que desconocían totalmente, asimismo uno de ellos indicó que hacía falta servicios de transacción de dinero en lugares de entrada al país, como el aeropuerto.

“[...] En Perú, cuando estuve en Lima tampoco me crucé con nada que informe acerca al respecto, [...] en el aeropuerto [...] no encontré cajeros parlante [...] adaptado para personas ciegos [...].”

Daniel, argentino, persona con ceguera total

“No conozco exclusivamente para personas con discapacidad visual.”

Billy, peruano, ceguera total

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si tienen algún programa dirigido a empresas y/o personas con discapacidad visual para superar las barreras, indicaron que no existe.

A partir de los resultados obtenidos a través de las entrevistas que se realizó a los visitantes al Damero de Pizarro con discapacidad visual se obtuvo que las respuestas coinciden con otros resultados, el cual ayudará a determinar el objetivo de la presente investigación.

Categoría N°01: Planificación e información

En los resultados de la subcategoría publicidad y marketing accesible se ha obtenido que la mayoría de personas recibió información y comunicación en temas de turismo, sin embargo, esta información no fue accesible, debido a que los materiales entregados y la publicidad web no se adaptaron a sus necesidades.

Estos resultados coinciden con los estudios que realizó Bernaschina (2019) donde mencionó que actualmente hay poca difusión de publicidad inclusiva por parte de las agencias y medios de comunicación.

Con respecto a los resultados de la subcategoría páginas web y lugares accesibles se puede mencionar que los entrevistados no consideraron que las páginas web sean accesibles o contengan información de interés, debido a que las páginas web no estaban adecuadas al lector de pantalla que utilizaban, así como necesitaban a una tercera persona para asistirlos, por otro lado, tampoco encontraron contenido de turismo accesible.

Estos resultados coinciden con Rodríguez (2017) donde expuso que las personas con discapacidad visual no tienen acceso a los contenidos visuales por falta de accesibilidad de las webs y computadores, también señala sobre la importancia de obtener independencia a través del uso de las redes sociales. Por otro lado, también coinciden Rodríguez y García (2012) cuando mencionaron que el uso y accesibilidad a la tecnología para personas con discapacidad es difícil, creando brechas de desigualdad, apoyándose en el estudio de Discapnet, donde se determinó que la mayoría de páginas web no son accesibles para usuarios con discapacidad. Venegas y Mansilla (2017) mencionaron que las páginas web accesibles mejoran el uso y facilitan el acceso a la información.

Categoría N°02: Transporte de llegada/salida y alrededores

Conforme a los resultados de la subcategoría, red de transporte local accesible, determinaron que no todas las personas consideran que sea un servicio adecuado por la falta de atención preferencial a la persona discapacitada y por el diseño del bus, pero si consideran que hay un trato amable por parte del personal. Por otro lado, los resultados de la subcategoría infraestructura y señalización accesible podemos señalar que hace falta terminar de adecuar las calles en accesibles porque tienen desniveles inadecuados para una persona con ceguera, además no cuentan con señalizaciones de tránsito accesibles.

En efecto estos resultados se relacionan con los resultados del IMSERSO (2002) donde sus resultados también señalan que el transporte desde la salida de su hogar hasta la llegada de destino fue dificultoso y no adaptado, el cual no tienen autonomía para trasladarse. Asimismo, Cabrera (2019) señala en los resultados de su tesis que es necesario renovar los diseños de las calles de Lima en un diseño universal.

Según los resultados de la subcategoría diseño accesible del entorno podemos señalar que son calles inaccesibles y confusas con falta de orden urbano debido que necesitan una app para guiarse o de una tercera persona para su traslado.

Estos resultados coinciden con Leca et al. (2019) donde mencionaron que el parque municipal Victorio, un lugar para todo público, no contaba con las exigencias de las normas de accesibilidad y por ello se necesitaba adaptarlas para el uso de todas las personas.

Coincide también Rodríguez (2017) donde mencionó en su artículo que las personas con algún tipo de discapacidad tienden a utilizar apps para orientarse cuando realizan recorridos, sin embargo, muchas veces necesitan una persona para que los asista.

Categoría N°03: Hospitalidad

Con los resultados de la subcategoría ofertas de alojamiento y gastronomía accesible, podemos indicar que la atención de calidad y accesibilidad lo encontraron en restaurantes y alojamientos categorizados, por lo que consideraron insuficientes.

Este resultado se adecua con Alva (2017) quién en su trabajo de investigación indicó que todo el personal de los hoteles categorizados de su muestra, ha recibido capacitación para asistir a personas con discapacidad, como asistencia para movilidad del huésped, brindar información accesible, conocimiento de tecnologías de apoyo, por lo que sus resultados finalizaron siendo establecimientos accesibles.

En los resultados de la subcategoría personal capacitado y sensibilizado se puede señalar que los entrevistados mencionaron que hace falta iniciativa, empatía y capacitación del personal frente a sus necesidades. Además, todos coincidieron sobre la amabilidad recibida por parte del personal.

Estos resultados coinciden en el estudio que realizó De la Hoz (2018) donde señaló que el personal de un hotel en Colombia no está capacitado para atender a personas de acuerdo a sus diferentes tipos de discapacidad ya que incurrían en la improvisación.

Asimismo, se puede señalar que los resultados coinciden también con el estudio del IMERSA (2002) donde en su estudio señaló que en los hoteles de cuatro y cinco estrellas el personal tiene buena actitud y predisposición sin embargo coincide en que hace falta una capacitación para la atención adecuada a la persona con discapacidad.

Categoría N°04: Ocio y cultura

Con respecto a los resultados de la subcategoría instalaciones de ocio accesibles, se puede señalar que los visitantes consideran que fue una experiencia buena en los recorridos realizados, en ese modo resalta que los más satisfechos son los participantes de programas culturales organizados por la municipalidad de Lima dirigidos hacia ellos exclusivamente, mientras que los menos satisfechos son los que tomaron un servicio diferente al de la municipalidad a través de agencias de viaje.

Los resultados coinciden parcialmente con Cruz y Patiño (2017) donde mencionan que en el sector público ofrece servicios integrales donde satisface algunas necesidades, pero aún sigue siendo insuficientes, sin embargo, en el sector privado sí existe oferta variada, pero sigue siendo escasa.

En la subcategoría actividades recreativas accesibles podemos señalar que muy pocos han sido actividades accesibles ya que la mayoría menciona que las actividades no estaban adaptadas a sus necesidades.

El resultado coincide con Lazcano donde menciona que las actividades para personas con discapacidad son limitadas las actividades realizadas en pro de las personas con discapacidad, teniendo en cuenta que cada discapacidad es diferente.

Categoría N°05: Servicios

Con los resultados obtenidos en la categoría servicios podemos mencionar que los servicios prestados por las entidades de turismo están en proceso de adaptación a prestar servicio e información accesible debido a que se está iniciando en ofrecer capacitaciones para el personal, y adecuar la información en información accesible. Sin embargo, aún no hay programas de traslados exclusivos de estas entidades para las personas con discapacidad.

La investigación de Mendoza (2018) coincide en los resultados obtenidos, al concluir que la promoción turística de parte de la municipalidad de Pueblo Libre no es la adecuada ya que la difusión era mínima y no se aprecia compromiso por realizarla, asimismo determinó que la condición de los atractivos turísticos en relación a la accesibilidad es inadecuada.

V. CONCLUSIONES

En la presente investigación se determinó que la planificación e información para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima 2020, no es la adecuada debido a que los medios de publicidad e información que se emplea para ofertar los servicios no están adaptados para las personas ciegas, ni completos considerando la nula información sobre las actividades que ellos podrían realizar. Ello lo corrobora las autoridades locales al indicar que no existe algún programa formal para personas con discapacidad visual, pero sí existe programas pilotos que próximamente se ofertarán al mercado.

En la presente investigación se determinó que el transporte para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima 2020, no es adecuada con relación al traslado, entorno e infraestructura, debido a que los diseños de la ciudad no ayudan a trasladarse u orientarse, y es necesario el uso de aplicaciones tecnológicas de autoayuda, o de un acompañante. Frente a ello las autoridades, no tienen una información real, ya que su diagnóstico es que la mayoría de veredas si está apta para el traslado de las personas con discapacidad visual. Cabe indicar que el traslado es dificultoso para las personas que tienen ceguera total, mas no, para las personas con baja visión ya que ellos sí pueden trasladarse de manera independiente.

En la presente investigación se determinó que la hospitalidad para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima 2020, es poco accesible debido a que el número de establecimientos, restaurantes y hospedajes accesibles, no abastece a la demanda. Si bien es cierto el personal es amable, aún falta capacitación para la correcta asistencia hacia ellos, de lo cual las autoridades locales indicaron que el personal se viene capacitando para la atención del turista con discapacidad.

En la presente investigación se determinó que las actividades de ocio y cultura para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima 2020 son buenas, en el sentido del servicio prestado por parte de programas inclusivos que se trabaja en conjunto con la municipalidad, asimismo las autoridades locales se encuentran comprometidos en seguir

desarrollando talleres y programas para mejorar la atención, sin embargo por parte del sector privado carecen de servicios inclusivos.

En la presente investigación se determinó que los servicios de las entidades del turismo para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima 2020 no llegan a satisfacer a los visitantes por deficiencias en el servicio, tanto en puntos de información, como en programas dirigidos a estas personas. Asimismo, se concluye que las capacitaciones que recibe el personal de turismo de la municipalidad de Lima son adecuadas, ya que se refleja en los programas pilotos llevados a cabo, pero tienen aún deficiencias que se reflejan en los servicios de las oficinas de turismo.

En conclusión general, podemos señalar que la cadena de accesibilidad turística para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima - 2020, no existe como tal, debido a que cada elemento que conforma la cadena de accesibilidad ha resultado inaccesible y deficiente, ya que para poder considerar que un entorno es accesible, cada elemento debe cumplir eficientemente con las características de un servicio accesible. Asimismo, no podemos desmerecer el trabajo que la gerencia de turismo de Lima ha realizado al concretar programas piloto y talleres en beneficio de las personas con discapacidad, por lo que concluimos que el Damero de Pizarro está en proceso a convertirse en un lugar accesible.

VI. RECOMENDACIONES

A continuación, se detalla las siguientes recomendaciones con la finalidad de incrementar los conocimientos y mejorar los servicios turísticos para la accesibilidad de las personas en general.

Se recomienda para futuras investigaciones ampliar el número de la población, expandiendo el área geográfica estudiada, así también como expandir dichas entrevistas a las empresas turísticas, para poder conocer si tienen proyecciones de oferta para los visitantes con discapacidad visual, o si tienen buena disposición en adecuarse a prestar servicios inclusivos. Por otro lado, se recomienda realizar un estudio de accesibilidad en cada uno de los atractivos turísticos, como museos, plazas, bibliotecas, catedrales, parques, etc. para tener una información de accesibilidad del entorno del lugar como de cada uno de los atractivos, la cual no se realizó por la coyuntura actual.

Se recomienda que el Ministerio de Turismo impulse proyectos de adaptabilidad en los atractivos turísticos actuales del Damero de Pizarro, como museos, iglesias, plazas, alamedas, etc., para el uso de todas las personas sin excepción, como se ha estado haciendo en diferentes museos de otros distritos con el apoyo del PLAN COPESCO, de esta manera contribuye a formar la cadena de accesibilidad turística para todas las personas con y sin discapacidad.

Se recomienda a las empresas privadas gestionar alianzas estratégicas con ONG's como FOAL o SODIS Perú, entidades que cooperan con proyectos para las empresas públicas y privadas, de este modo facilitar capacitaciones de atención al visitante con discapacidad, información inclusiva, sensibilización, orientación para el diseño de establecimientos accesibles y organización de actividades inclusivas.

Y a las autoridades gubernamentales se recomienda impulsar proyectos de ley con respecto a los requisitos que se solicita a las empresas al momento de iniciar actividades turísticas, políticas que beneficien el turismo accesible o turismo para todos, por otro lado también se propone crear la Oficina Municipal de Turismo Inclusivo en cada municipalidad para que de esta manera se empiece a trabajar de manera conjunta con el gobierno central sobre los temas de inclusión y accesibilidad y sea un tema importante en la agenda del Ministerio, y

posteriormente sea aceptado como política de estado, de esta manera Lima y demás regiones puedan ser consideradas como destinos aptos para recibir visitantes con y sin discapacidad.

Según las cifras, unas 61 millones de personas con discapacidad que provienen de EEUU, Canadá y Europa tienen la posibilidad económica de viajar, considerando que el turismo en Perú representa casi el 4% del PBI nacional con proyección a incrementarse. Por ello se puede señalar que el Perú tiene la oportunidad de atender a este nicho de mercado, una vez que adapte los servicios y atractivos turísticos en accesibles. Bajo esa misma línea se recomienda que las autoridades competentes puedan tomar acciones para ser vistos como destinos accesibles tal como lo viene gestionando Berlín en Alemania, Denver en Estados Unidos, Gdynia en Polonia, Milán en Italia, entre otras. Independientemente del tema económico, el turismo accesible pasa a ser un tema de igualdad en los derechos de las personas y a la no discriminación.

REFERENCIAS

Alonso, F. (2003) *El Libro Blanco de la Accesibilidad*. Madrid

Alonso, F. (2007). "Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal". N° 11, 15-30.

Artigas, W. y Robles M. (2010) Metodología de la investigación: Una discusión innecesaria en universidades zulianas. Revista digital universitaria. Vol. 11 ISSN: 1067-6079. <http://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>

Bernaschina, D. (2019). ¿Dónde está la publicidad inclusiva para personas con discapacidad en Chile?. Comunicación y cultura Vol. 7 46 – 62. ISSN: 0719-4005 <https://doi.org/10.35588/publicitas.19.7.2.4>

Cabrera Vega, F. I. (2019). Movilidad urbana, espacio público y ciudadanos sin autonomía. El caso de Lima [Universitat Autònoma de Barcelona, 2019.]

Cañamas, R., (2012) *Análisis descriptivo del turismo accesible para discapacitados en el municipio de Oliva* (grado de gestión turística). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España.

Clemente, J., (2015) *El turismo social accesible: Un análisis sociológico en la región de Murcia* (tesis doctoral). Universidad de Murcia, Murcia, España.

Corporación Ciudad Accesible Boudeguer & Squella ARQ (2010). Manual de Accesibilidad Universal, Santiago de Chile

Cruz Coria, E., & Patiño Tejada, C. I. (2017). El turismo Accesible: una reflexión desde el sector público y privado. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 5(10). <https://doi.org/10.29057/icea.v5i10.2483>

De Asis, R. (2013) Sobre la accesibilidad universal. Conferencia internacional 2008-2013: cinco años de vigencia de la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Ponencia llevada a cabo en Universidad Carlos III, Madrid. Recuperado de: http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/instituto_derechos_humanos/conferencia_cdcpd/Ponencias/rafael_asis_mesa4.pdf

De La Hoz Montenegro, C. I. (2018). PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS HOTELES DE BARRANQUILLA PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD. *Revista Loginn: Investigación Científica Y Tecnológica*, 1(2). <https://doi.org/10.23850/25907441.1529>

Domínguez Vila, Trinidad, & Fraiz Brea, J. Antonio, & Alén González, M^a Elisa (2015). Discapacidad y alojamientos turísticos en España. PASOS. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(4),771-787.[fecha de Consulta 16 de Abril de 2020]. ISSN: 1695-7121. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=881/88140288004>

Encinas, I. (1994). "El modelo etnográfico en la investigación educativa". *Educación* Vol. III. N2 5.

Guerrero Palma, P. (2018). ¿Cómo medir la accesibilidad turística? Importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles. *Tierra Infinita*, 4(1), 106-118. doi:10.32645/26028131.785

Hassan Y. & Martín F. (2003). Qué es la Accesibilidad Web. En: No Solo Usabilidad,

nº 2, 2003

Hernández, R. (2014) *Metodología de la investigación*, México DF, México, Interamericana

Ibarra Coronel, J. & Panosso Netto, A. (2016). Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. 14(1) 41-58. ISSN 1695-7121. doi.org/10.25145/j.pasos.2016.14.003

IMSERSO (2002). *Libro verde "La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras"*. Instituto Universitario de Estudios Europeos - Universidad Autónoma de Barcelona. Publicado por el Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO). Madrid. ISBN: 84-8446-048-7

Instituto Nacional de Estadística Informática (2015). *Perú Características de la Población con Discapacidad*. Lima, Perú

Lazcano, I., & Madariaga, A. (2018). La experiencia de ocio en las personas jóvenes con discapacidad. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 31, 109-121. DOI: 10.7179/PSRI_2018.31.09

Leça de Lima, Ana Beatriz, & Barra Nova de Melo, Ismail, & Sperandio Garcia Gimenes-Minasse, Maria Henriqueta (2019). Acessibilidade do Parque Natural Municipal Victório Siquierolli (Uberlândia/MG) para visitaç o de pessoas com defici ncias f sica, auditiva e visual. *Caderno Virtual de Turismo*, 19(3), [fecha de Consulta 15 de Abril de 2020]. ISSN: <https://doi.org/10.18472/cvt.19n3.2019.1574>
Ley N  29408. Ley General de Turismo, Lima, Per , 17 de setiembre del 2009.
Ley N  29973. Ley General de la Persona con Discapacidad, Lima, Per , 13 de

diciembre del 2012.

Manual para la atención del turista con discapacidad, Perú. Setiembre 2010

Mendoza, V. (2018) La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de Pueblo Libre y su relación con la promoción turística de la municipalidad, 2018 (tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (2018), *Plan Nacional de Accesibilidad 2018 – 2023*.

Neumann & Reuber (2004), *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*. Berlín. Federal Ministry of Economics and Technology.

Organización Mundial de la Salud (2011), *Informe mundial sobre la discapacidad*, Malta.

Organización Mundial del Turismo (2016), *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*, OMT, Madrid.

Promperú (1999) Turismo para personas con discapacidad: Un segmento en desarrollo. Lima

RAE. (2017). Real academia española. Recuperado de: <https://dej.rae.es/lema/accesibilidad>

Rodríguez Fuentes, A., & García Guzmán, A. (2012). Medios de comunicación y discapacidad. Entre la accesibilidad y la interactividad. *Revista ICONO14 Revista Científica De Comunicación Y Tecnologías Emergentes*, 8(1), 303-319. <https://doi.org/10.7195/ri14.v8i1.296>

Rodríguez Moreno, D. C. (2017). Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 26(1), 125-146. <https://doi.org/10.18359/rfce.3142>

Sánchez, C. (27 de enero de 2020). Citar Libro – Referencia Bibliográfica. Normas APA (7ma edición). <https://normas-apa.org/referencias/citar-libro/>

Suriá Martínez, Raquel, & Escalona Alba, Jessica Yoliset (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 12(1),209-218.[fecha de Consulta 16 de Abril de 2020]. ISSN: 1695-7121. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=881/88129335016>

Venegas Sandoval, C., & Mansilla Gómez, G. (2017). Accesibilidad en web para personas con discapacidad visual. *Síntesis Tecnológica*, 2(1), 1-10. doi:10.4206/sint.tecnol.2005.v2n1-01

ANEXOS

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

OBJETO DE ESTUDIO	PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS			
DAMERO DE PIZARRO	¿Cómo es la cadena de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima - 2020?	Analizar la cadena de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima - 2020	¿Cómo es la planificación e información turística para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima - 2020?	Determinar la planificación e información turística para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima – 2020.	Planificación e Información	Publicidad y marketing accesible.			
							Páginas web y lugares accesibles		
							Información presencial sobre lugares accesibles.		
						¿Cómo es el transporte para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima - 2020?	Determinar el transporte para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima – 2020.	Transporte de llegada/salida/alrededores	Red de transporte local accesible
							Infraestructura y señalización accesible		
							Diseño accesible del entorno		
						¿Cómo es la hospitalidad para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima - 2020?	Determinar el transporte para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima – 2020.	Hospitalidad	Ofertas de alojamiento y gastronomía accesibles
							Personal capacitado y sensibilizado.		
						¿Cómo son las actividades de ocio y cultura para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima - 2020?	Determinar el ocio y cultura para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima – 2020.	Ocio y Cultura	Instalaciones de ocio accesibles.
							Conocimiento de lugares accesibles.		
							Actividades recreativas accesibles		
							Guías capacitados		
						¿Cómo son los servicios para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima - 2020?	Determinar los servicios ofrecidos para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima - 2020?	Servicios	Servicios accesibles
							Capacitación y sensibilización del personal		
							Servicios para eliminar las barreras de traslado		

ANEXO 1: CUADRO DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

ANEXO 2: TABLAS DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 08 de Julio del 2019

Apellido y nombres del experto: Elizalde Gonzales Vanessa

DNI: 43068640 Teléfono: 949357096

Título/grado: Mg. Administración de Empresas

Cargo e institución en la que labora: DTC - UCV

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: _____

FIRMA DEL EXPERTO



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 04 de Julio del 2019

Apellido y nombres del experto: Valdez Roca Álvaro

DNI: - Teléfono: -

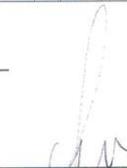
Título/grado: Doctor

Cargo e institución en la que labora: Docente

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								✓				
2								✓				
3								✓				
4								✓				
5								✓				
6								✓				
7								✓				
8								✓				

Promedio de valoración: 70


FIRMA DEL EXPERTO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

 Lima, 02 de Julio del 2019

 Apellido y nombres del experto: INAFUKU GARCÍA DANIEL

 DNI: 42403594 Teléfono: 990 66 3389

 Título/grado: Mb. en Marketing y Negocios Internacionales

 Cargo e institución en la que labora: UCV.

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: _____



FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Questionario N° 1

OBJETIVO: Analizar la cadena de accesibilidad turística para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima - 2020

Dirigido: Turistas con discapacidad visual

Tabla 2: Questionario para entrevista a profundidad

CUESTIONARIO
INTRODUCCIÓN <p>El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: "Análisis de la cadena de accesibilidad turística para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima - 2020"</p> <p>La información recaudada será de carácter confidencial, los resultados serán manejados por el investigador.</p> <p>Agradezco anticipadamente su valiosa colaboración.</p>
INTRUCCIONES <p>A continuación, se realizará 15 preguntas que debe responder con sus propias palabras.</p>
Nombre y Apellido del entrevistado
Tipo de discapacidad
Residencia
Categoría: Planificación e Información
1. ¿En qué medios usted adquirió información turística sobre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Se le brindo algún tipo de folleto y/o visitó alguna página web?
2. En caso haya ingresado a una página web, ¿La página web era accesible y estructurada en la información de los lugares de su interés?
3. ¿Antes de realizar su visita tuvo asistencia o asesoría presencial por personal capacitado de acuerdo a sus necesidades? Por ejemplo por IPerú, agencias de viajes, etc.
Categoría: Transporte de llegada/salida/alrededores
4. ¿El transporte que utilizó para llegar al Damero de Pizarro fue adecuado para su traslado?
5. Durante su visita ¿Qué le pareció las condiciones de las veredas, paraderos y

señalización?
6. ¿Cómo fue el traslado de un atractivo hacia otro entre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Son dificultosos?
Categoría: Hospitalidad
7. Para usted, ¿El número de restaurantes y/o alojamientos accesibles a sus necesidades que se encuentran alrededor del atractivo son ofertas suficientes? ¿Por qué?
8. ¿En los restaurantes ha recibido atención adecuada y personalizada de parte del personal?
Categoría: Ocio y Cultura
9. ¿Cómo fue el recorrido turístico que realizó en el Damero de Pizarro?
10. En su recorrido, ¿Conocía previamente usted los lugares accesibles y/o restricciones?
11. Con respecto a las actividades ¿Estas estaban adecuadamente diseñadas para personas invidentes?
12. ¿El guía de turismo estaba capacitado para guiar a personas con discapacidad visual?
Categoría: Servicios
13. Cuando desea información vía web, telefónica o presencial de parte del MINCETUR, PROMPERU y ¿Tú que planes etc. sus servicios e infraestructura son accesibles para usted?
14. ¿El personal que lo atiende cumple con sus expectativas y necesidades?
15. ¿Sabe usted de algún programa que brinda alguna entidad del turismo para la ayuda de traslado, programas exclusivos etc. para personas invidentes?

OBJETIVO: Analizar la cadena de accesibilidad turística para las personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima - 2020

Dirigido: Autoridades y /o Representantes locales y nacionales

Tabla 2: Cuestionario para entrevista a profundidad

CUESTIONARIO
INTRODUCCIÓN El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: “Análisis de la cadena de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro Lima – 2020” La información recaudada será de carácter confidencial, los resultados serán manejados por el investigador. Agradezco anticipadamente su valiosa colaboración.
INSTRUCCIONES A continuación, se realizará 14 preguntas que debe responder con sus propias palabras.
Nombre y Apellido del entrevistado
Ocupación
Residencia
Categoría: Planificación e Información
1. ¿Tienen programas donde se plantee a los empresarios implementar un servicio de información inclusiva?
2. ¿ De qué manera trabaja con las empresas privadas para hacer del Damero de Pizarro un espacio inclusivo?
3. ¿Hay algún programa para personas con discapacidad visual en el Damero de Pizarro? Explique en que consiste
Categoría: Transporte de llegada/salida/alrededores
4. ¿Cuál es el análisis de los estados de infraestructura de los paraderos y terminales que se encuentran alrededor del circuito del Damero de Pizarro?
5. Los semáforos y veredas han sido adecuados para las personas con discapacidad visual?
Categoría: Hospitalidad
6. ¿Qué comentarios tendría usted sobre los restaurantes en relación a la

hospitalidad que tienen para las personas con discapacidad en general?
7. ¿Cuentan con algún programa de certificación o convenio que facilite o impulse a los trabajadores del sector turismo a desarrollar un trabajo eficiente y de calidad?
Categoría: Ocio y Cultura
8. ¿Han desarrollado algún programa cultural dirigido especialmente para personas con discapacidad visual?
9. ¿Cómo autoridad tiene claro las limitaciones de servicio que tiene el sector turismo para las personas con discapacidad en general? ¿Cuáles son sus proyecciones?
10. ¿Las instalaciones públicas, como parques iglesias museos etc. están aptos para recibir a personas con discapacidad visual?
11. ¿Considera que los guías oficiales de turismo están debidamente capacitados para atender a personas con discapacidad visual? ¿Por qué?
Categoría: Servicios
12. ¿Considera que el personal que tiene a su cargo está apto para preparar programas de turismo inclusivo? ¿Cómo los ha capacitado?
13. ¿Las oficinas de información turística están debidamente acondicionadas para recibir personas con discapacidad visual? ¿Con que instalaciones o equipamiento especial se cuenta?
14. ¿Tienen algún programa dirigido a empresas y/o personas con discapacidad visual para superar las barreras?

ANEXO 4: TRANSCRIPCION DE ENTREVISTAS A LOS VISITANTES CON

DISCAPACIDAD VISUAL

ENTREVISTA N° 01

Nombre de la Investigadora: Katherine Karen Mejia Saavedra

Nombre del entrevistado: Diego Maldonado Valdivia

País de origen del entrevistado: Perú

Tipo de discapacidad visual: Ceguera Total

UNIDAD TEMÁTICA: Cadena de Accesibilidad Turística

CATEGORÍA: Planificación e Información

SUBCATEGORÍA: Publicidad y marketing accesible.

1. ¿En qué medios usted adquirió información turística sobre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Se le brindó algún tipo de folleto y/o visitó alguna página web?

La información la adquirí por medio de las redes sociales y sí, hubieron algunas agencias virtuales que brindaban información sobre los viajes y algunos planes, pero no estaban eh...prácticamente era de ciudad a ciudad, de Ica a Lima, directo, a la ciudad en la que me encuentro es Chincha que está en medio de las dos, la agencia que se encuentra acá, era algo rápido por así decirlo, urbano. El bus pasaba y tenías que subir, no había un paradero 100% confiable, eh y no, no se podía acceder a la compra de pasaje como es, como brindaban su página de turismo. Para acceder a los descuentos y al asiento preferencial tendría que haber sido de la misma ciudad de Ica, que es de donde sale el bus y este es como en ruta, subes en ruta y no tiene los mismos beneficios. Y ese fue el inconveniente y es la información que me brindaron las redes sociales.

SUBCATEGORÍA: Páginas web y lugares accesibles

2. En caso haya ingresado a una página web, ¿La página web era accesible y estructurada en la información de los lugares de su interés?

La página en sí, era accesible para las personas con discapacidad, tenía algunos detalles simples, como compra y venta de pasajes y, destino eh perdón, hora y

fecha, no pedía mucho más. Lo que no era accesible eran los lugares. Eh su servicio que brindaban era restringido, algunas ciudades en específico, más no contaban con muchas ciudades, bueno, que hay entre Ica y Lima. No contaban con ninguna de ellas el servicio era directo y la página era muy simple era, como comentaba, pasaje, hora, fecha, lugar del destino y el precio nada más, ah y en qué elegir asiento, era todo lo que brindaba la página.

SUBCATEGORÍA: Información presencial sobre lugares accesibles

3. ¿Antes de realizar su visita tuvo asistencia o asesoría presencial por personal capacitado de acuerdo a sus necesidades? Por ejemplo, por IPerú, agencias de viajes, etc.

No ninguna, no hay esa empatía ni un personal dedicado a las personas con discapacidad para brindar orientación o para ayudarlos en todo caso a dirigirse al punto de partida para tomar el bus. No hay.

CATEGORÍA: Transporte de llegada/salida/alrededores

SUBCATEGORÍA: Red de transporte local accesible

4. ¿El transporte que utilizó para llegar al Damero de Pizarro fue adecuado para su traslado?

Sí, el servicio por parte del chofer y del acomodador o del personal que... terramozo, pues muy bien, al percatarse que tengo discapacidad, la empatía estuvo muy bien. Eh los asientos fueron el único problema ya que hay personas que no respetan los asientos designados para las personas con discapacidad, así que para no causar molestias tuve que ir en otros asientos y sí, muy buen servicio por parte de la empresa.

SUBCATEGORÍA: Infraestructura y señalización accesible.

5. Durante su visita ¿Qué le pareció las condiciones de las veredas y señalización?

Eh... tuvimos algunos problemas con las señalizaciones, eh las veredas están en

muy malas condiciones, la persona que llevo de acompañante tuvo que indicarme casi todo el camino que estaba desnivelado, rotos y había ...las señalizaciones casi ni se veían, en el paso de cebra no tiene el indicador del semáforo tampoco. No indica cuando viene el cambio o no emite el sonido, como hay en el centro de Lima. Para las personas con discapacidad los semáforos cuando cambian de color emiten un pequeño sonido, pero en los alrededores no, no hay eso.

SUBCATEGORÍA: Diseño accesible del entorno

6. ¿Cómo fue el traslado de un atractivo hacia otro entre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Son dificultosos?

No, siempre y cuando tenga un guía es muy fácil, pero, como persona sola, independiente, sí es un poco difícil y peligroso. Por ejemplo para el traslado a la iglesia Las Nazarenas eh...utilizo lo que es en el celular un GPS o un waze, eh perdón no se pronunciarlo muy bien, apenas subo al taxi le indico y mientras voy en el camino voy cerciorándome que es la ruta correcta hasta llegar a la iglesia, pero es un poco peligroso, porque hay personas que se aprovechan de la discapacidad y te dejan mucho más allá de la cuadra o te dicen está cerrado esta avenida, hay mucho tráfico, o el pasaje te lo aumenta un poco más, y es un poco difícil en ese aspecto.

CATEGORÍA: Hospitalidad

SUBCATEGORÍA: Ofertas de alojamiento y gastronomía accesibles

7. Para usted, ¿El número de restaurantes accesibles a sus necesidades que se encuentran alrededor del atractivo son ofertas suficientes? ¿Por qué?

... Así que la cantidad de restaurantes que hay para las personas con discapacidad sería muy mínima, si puedes pagarlo. Esa sería la definición para este lugar turístico que es el centro de Lima o la plaza donde está ...la plaza san Martín perdón.

SUBCATEGORÍA: Personal capacitado y sensibilizado

8. ¿En los restaurantes ha recibido atención adecuada y personalizada de

parte del personal?

Bueno, en cuanto a lo que son restaurantes, pues los de más calidad por así definirlos son los que tienen más cordialidad para las personas con discapacidad. Como una mesa preferencial, siempre está en reserva, muy buena atención. Nos brindan lo que es la lectura del menú o de las bebidas que ofrezcan y nos brindan una pequeña interacción sobre el lugar turístico donde nos encontramos. Pero también hay restaurantes de mucho más económicos a lo cual es muy difícil que te dan este mismo trato...incluso hay algunos que se reservan el derecho de admisión y prefieren no atenderte.

CATEGORÍA: Ocio y Cultura

SUBCATEGORÍA: Instalaciones de ocio accesible

9. ¿Cómo fue el recorrido turístico que realizó en el Damero de Pizarro?

Muy bueno el recorrido eh...había una persona que ofrecía información detallada sobre hechos históricos, conforme empezábamos el recorrido, que empezó en el palacio de gobierno nos contó la conclusión y algunos de los presidentes, sobre los húsares de Junín, luego íbamos caminando, no recuerdo muy bien las indicaciones, pero conforme íbamos en el grupo nos iba comentando a la derecha encontramos tal monumento, el año en que se construyó la reformas que se hicieron, las calles de las casas de estilo colonial y cada historia de cada una de ellas y, básicamente en eso se basó en recorridos. Muy bueno.

SUBCATEGORÍA: Conocimiento de lugares accesibles

10. En su recorrido, ¿Conocía previamente usted los lugares accesibles y/o restricciones?

No, no las conocía y como tal, físicamente no existe, por decirlo así, el paradero o un cruce con sonido justamente para las personas con discapacidad visual pero la persona o guía turística... que nos ofrecía, él nos iba indicando dónde deberíamos de pararnos en qué momento teníamos que cruzar y ...los centros turísticos como

son las casas coloniales por así decirlo tenían su espacio para las personas con discapacidad, unos pequeños espacios dónde podíamos interactuar conversar y escuchar lo que nos decía el guía o nos comentaba sobre los alrededores.

SUBCATEGORÍA: Actividades recreativas accesibles

11. Con respecto a las actividades ¿Estas estaban adecuadamente diseñadas para personas invidentes?

Estaban adecuadas para las personas con discapacidad, ya que utilizaban la técnica auditiva más concreta y más descriptiva.

SUBCATEGORÍA: Guías capacitados

12. ¿El guía de turismo estaba capacitado para guiar a personas con discapacidad visual?

Sí,...Nos describían paso a paso el tamaño, color, forma de las casas o de los monumentos con mucho más detalle que se le describiría a una persona normal o a las personas con la posibilidad de ver.

CATEGORÍA: Servicios

SUBCATEGORÍA: Servicios accesibles

13. Cuando desea información vía web, telefónica o presencial de parte del MINCETUR, PROMPERU y ¿Tú que planes etc. sus servicios e infraestructura son accesibles para usted?

Bueno yo llevo poco de haber perdido la vista hace un año y 9 meses y tengo una facilidad, bueno una ventaja para la computadora y el celular, y recuerdo algunas páginas de búsqueda. Pero las páginas no se adecuan a supongamos al sistema Illos que se utiliza en la computadora, no lee algunas páginas oficiales, ya que contiene unos botones que el programa no reconoce y se hace muy difícil la accesibilidad. Tendría que tener a una persona al costado para que me oriente o me guíe o me lea las características de la página ya que no es compatible la página

del ministerio o del estado ninguna son, han sido actualizadas para las personas con discapacidad o mejor dicho no son compatibles con el programa ellos que se utiliza para todas estas personas bueno para todos nosotros con esa finalidad.

SUBCATEGORÍA: Capacitación y sensibilización del personal

14. ¿El personal que lo atiende cumple con sus expectativas y necesidades?

No ha tenido oportunidad de interactuar con dicho personal.

SUBCATEGORÍA: Prestación de servicios para la superación de barreras

15. ¿Sabe usted de algún programa que brinda alguna entidad del turismo para la ayuda de traslado, programas exclusivos etc. para personas invidentes?

No, no hay ninguna, ya que he investigado en muchas redes sociales y he buscado en google y no hay ningún programa para nuestra inclusión en lo que es el turismo, hotelería, restaurantes o museos por así decirlo.

ENTREVISTA N° 02

Nombre de la Investigadora: Katherine Karen Mejia Saavedra

Nombre del entrevistado: Daniel Saez

País de origen del entrevistado: Argentina

Tipo de discapacidad visual: Ceguera total

UNIDAD TEMÁTICA: Cadena de Accesibilidad Turística

CATEGORÍA: Planificación e Información

SUBCATEGORÍA: Publicidad y marketing accesible.

1. ¿En qué medios usted adquirió información turística sobre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Se le brindo algún tipo de folleto y/o visitó alguna página web?

En mi caso como queríamos ir del aeropuerto directo al centro histórico, tuvimos que buscar un medio de transporte por nuestra parte, así que terminamos contratando un servicio de un taxi creo. Qué le dije le pedimos que nos lleva a la parte histórica de Lima por qué tienen un transporte que es...un bus del aeropuerto, pero va hasta. La zona de Miraflores así que nosotros queríamos conocer la parte más tradicional, la que se ve siempre en los medios de comunicación y bueno fuimos contratamos un servicio no me acuerdo si fue un tipo de taxi o remix, que nos llevó, el conductor muy amable nos iba contando nos hizo una especie de guía improvisado así que nos iba contando por dónde íbamos o algunas características algunas pequeñas cosas históricas. Y cuando llegamos al centro de la plaza histórica ahí en Lima recorrimos por nuestros medios eran media mañana ya acerca de las once me parece. Así que había algunos comercios abiertos y otros no tanto que algunos parece que era más tipo café bares que abrían más tarde...Igual te comento que antes de viajar, investigamos un poco por internet y de las principales características en Lima que era lo más recomendable en lo que se podía hacer las principales cosas que se pueden hacer en un día en Lima así que de ahí ya tomamos bastante información, distintas páginas y después bueno como te digo allá ya íbamos con una idea previa de lo que queríamos hacer por dónde queremos andar.

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad web

2. En caso haya ingresado a una página web, ¿La página web era accesible y estructurada en la información de los lugares de su interés?

Mira con respecto a las páginas no recuerdo sinceramente qué página visitamos viste porque a veces una página lleva a otra, va redireccionando, lo que si soy consciente es que usamos mucho lo que es Tripadvisor así que ahí seguro que hemos hecho una consulta.

... Bueno en primer lugar cuando buscamos información que antes de viajar eso sí soy consciente en ninguna de las páginas, sitios habla o trata del tema de la accesibilidad, o sea en ningún momento dice ciudad accesible veredas accesibles y sitios de comida con adaptado para personas, en este caso ciegas.

SUBCATEGORÍA: Información presencial sobre lugares accesibles.

3. ¿Antes de realizar su visita tuvo asistencia o asesoría presencial por

personal capacitado de acuerdo a sus necesidades? Por ejemplo, por IPerú, agencias de viajes, etc.

El tema del city tour lo terminamos encontrando por nuestra... nuestros medios o sea vimos que había unos colectivos parados, unos buses parados y nos acercamos a preguntar y bueno nos enteramos en ese momento que eran city tour, que no, no encontramos algún puesto de información turística, que de hecho buscamos, es como decir alguna.... Gacetita, alguna casita algo así donde se brindará información turística y eso no encontramos en el centro de Lima.

CATEGORÍA: Transporte de llegada/salida/alrededores

SUBCATEGORÍA: Red de transporte local accesible

4. ¿El transporte que utilizó para llegar al Damero de Pizarro fue adecuado para su traslado?

El taxi sícubrió mis necesidades pero como te digo, no es que esté preparado para una persona con discapacidad o sea es un servicio normal común, que tuvimos la suerte de tener un chofer que era bastante amable y bueno nos iba contando específicamente como era el lugar yo de hecho le dije si lo que iba hablando, por ahí me la describía un poco más, así que me decía izquierda o derecha, me daba una pequeña descripción, que bueno, en eso entiendo que surgió de su iniciativa, no creo que haya estado capacitado para el trato con personas ciegas viste, pero la amabilidad del chofer fue útil en ese momento.

SUBCATEGORÍA: Infraestructura y señalización accesible.

5. Durante su visita ¿Qué le pareció las condiciones de las veredas y señalización?

Bueno con respecto a las veredas te diría que en la parte del centro histórico eh muy bien cuidadas, si bien algunas partes que tenían algunas veredas más antiguas y otra parte como la peatonal había una peatonal donde había montón de comercios de comida Mac Donald, bar....muy bien las veredas...eh o sea las veredas bien. Bastante bien cuidado todo, las calles, no recuerdo mucho los semáforos pero lo que sí recuerdo es que como que son bastante confusas por qué hay parte donde las calles no son perpendiculares rectas entonces por ahí uno tiene que recurrir ahh.. en este caso yo andaba con mi hijo pero de no ser así

inevitablemente hay que recurrir a la solidaridad de la gente para que ayude a cruzar las calles y orientarse porque no son líneas perpendiculares las calles eh, mucho tránsito de gente eso sí, y debo reconocer que por ahí resulta medio confuso.

SUBCATEGORÍA: Diseño accesible del entorno

6. ¿Cómo fue el traslado de un atractivo hacia otro entre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Son dificultosos?

Lo que sí debo reconocer que no hay un árbol nosotros fuimos en febrero así que para no estar acostumbrado...se siente mucho el calor, no hay lugar para sentarse a descansar, eso note mucho no hay lugares bancos, cosas como para que uno está cansado sentarse un ratito descansar ... Pensando en esto que me acabas de consultar las veredas y demás como propuesta te podría sugerir eh.. te comento, nosotros las personas ciegas necesitamos mucho el GPS, GPS accesible en el celular, funciona muy bien.

CATEGORÍA: Hospitalidad

SUBCATEGORÍA: Ofertas de alojamiento y gastronomía accesibles

7. Para usted, ¿El número de restaurantes accesibles a sus necesidades que se encuentran alrededor del atractivo son ofertas suficientes? ¿Por qué?

En mi experiencia como te digo estuve un día así que tuve tiempo para un poco del desayuno después el almuerzo y la merienda. Y en todos los lugares en ningún lugar me encontré con un lugar que estuviera preparado para el tema de accesibilidad...Y también me llamó la atención el tema de los baños que generalmente la mayoría de los lugares, contamos con un baño adaptado para personas con distintos tipos de capacidad silla de ruedas y demás, eso me llamó la atención finalmente con baños normales que se comparten con todo el mundo.

SUBCATEGORÍA: Personal capacitado y sensibilizado

8. ¿En los restaurantes ha recibido atención adecuada y personalizada de parte del personal?

Lo que sí puedo reconocer que la atención personalizada de la amabilidad fue muy buena en todos los lugares así que uno puede recurrir a la gentileza del mozo, que le describa a uno le ofrezca los menús y demás cuestiones ¿no?.

También recuerdo que anduvimos consultando en varios lugares buscando precio y cosas para comer de nuestro agrado y como que no respetan mucho el tema de la prioridad para personas con discapacidad, aquí en Argentina estamos acostumbrados a que la persona con discapacidad, generalmente tiene prioridad en la atención, eso no lo vi allá no sé si es por falta de capacitación o porque realmente por ahí las personas con discapacidad salen poco, entonces no están acostumbrados, pero eso sí note como que no hay preferencia en la atención para las personas con discapacidad.

CATEGORÍA: Ocio y Cultura

SUBCATEGORÍA: Actividades recreativas accesibles

9. ¿Cómo fue el recorrido turístico que realizó en el Damero de Pizarro?

Eh bueno el city tour lo contratamos ahí cerca de la plaza está del centro histórico hay varias paradas, de hecho no está marcadas, eso puedo reconocer que no están debidamente señalizadas, cada bus se para donde se ve que encuentra un lugar cómodo, de hecho hay lugares donde se reúne la gente y hablando directamente con vos, dicen que ofrecen el servicio de city tour que reúnen cierta cantidad de personas y después te hacen caminar capaz que tres o cuatro cuadras hasta un lugar donde está esperando el bus, o sea no, no hay nada organizado, muy desorganizado me pareció eso sí, muy improvisado.

SUBCATEGORÍA: Conocimiento de lugares accesibles

10. En su recorrido, ¿Conocía previamente usted los lugares accesibles y/o restricciones?

No

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad a las actividades de ocio

11. Con respecto a las actividades ¿Estas estaban adecuadamente diseñadas para personas invidentes?

No, para nada, no sé si es por la falta, como te puedo decir, falta de público con discapacidad o realmente por qué no no ni siquiera sé no tienen ni idea viste, y cosas básicas como indicar, bueno, venga por aquí está la puerta, tiene un lugar preferencial reservado para dentro del grupo para personas con discapacidad, no

nada de eso se vio. Bueno a medida que se iba desplazando el bus la descripción como ellos van hablando por un micrófono en ese aspecto diría que es bastante accesible porque bueno en mi caso voy escuchando y me voy haciendo una idea. De lo que ellos van describiendo, pero no es algo que esté pensado está adaptado para personas con discapacidad, en este caso ciegas, ehm recorrimos el centro bueno la clásica, la parte del centro más antiguo de Lima después de dirigió a la costa un lugar donde hicimos una bajada creo que había una virgen y ahí básicamente la gente se baja y cada uno se mueve por sus medios, o sea en este aspecto no hay una planificación por ejemplo, que se acerque el guía y en el caso de uno estar totalmente solo, que lo acompañe que lo guíe para no desorientarse y no quedarse sólo, ahí uno recurre al compañerismo de las otras personas o bueno quedarse en el lugar por qué el bus para, y te deja y se va y vuelve al rato no sé si en 20 minutos media hora regresa recién el bus.

SUBCATEGORÍA: Guías capacitados

12. ¿El guía de turismo estaba capacitado para guiar a personas con discapacidad visual?

Eh las guías, no realmente no sé si...es más dudamos si fueran personal capacitado o sea gente que conoce la ciudad y qué hace una descripción para el turista desde lo que ellos conocen dudo que estén debidamente formados como guías turísticos

CATEGORÍA: Servicios

SUBCATEGORÍA: Servicios accesibles

13. Cuándo desea información vía web, telefónica o presencial de parte del MINCETUR, PROMPERU y ¿Tú que planes etc. sus servicios e infraestructura son accesibles para usted?

De hecho, en Miraflores estuvimos en una agencia que me parece que era de informe que era del estado que daban información sobre tours, actividades para hacer no sólo en lima sino en el resto del Perú y allí no tenía material en braille ni adaptado para ciegos...Estaría bueno como decís vos que se pudiera ofrecer o se pudiera promocionar el tema de accesibilidad para personas con discapacidad. Que

fuera fácil de acceder a esa información en la página web en la ciudad en el aeropuerto que hubiera algún centro o cuando se cruzan con una persona con discapacidad que sepa donde uno puede recurrir a buscar este tipo de información.

SUBCATEGORÍA: Capacitación y sensibilización del personal

14. ¿El personal que lo atiende cumple con sus expectativas y necesidades?

Tampoco lo ofrecieron, o sea yo soy ciego, en ese momento estaba con mi hijo, mi hijo empezó a mirar algunos folletos le explicaron a él, pero tampoco es que se ofrecieron para brindar mayor información con respecto a la discapacidad visual. Así que es lo que te podría decir desde acá.

SUBCATEGORÍA: Servicios para eliminar las barreras de traslado.

15. ¿Sabe usted de algún programa que brinda alguna entidad del turismo para la ayuda de traslado, programas exclusivos etc. para personas invidentes?

Ah perfecto entiendo, no, mira de toda la información que, buscado, nunca me ha aparecido en internet, nada relacionado que hable de turismo para personas con discapacidad y allá en Perú cuando estuve en Lima tampoco me crucé con nada que informe acerca al respecto no, acerca del tema de discapacidad y turismo.

Antes que me olvide algo muy importante en el aeropuerto por ejemplo tuve que hacer una extracción de plata peruana de soles y no encontré cajeros parlante cajeros automáticos adoptado para personas ciegas eh no sé si es por falta de señalización si existen o directamente no existen pero lo que recorrimos no había ningún cajero que sea adaptado para personas ciegas con ayuda de audio y esto es importante porque por ahí bien si uno anda acompañado este tipo de cuestiones cuando es manejo de dinero y estas cosas, a veces uno lo prefiere hacer de forma privada personal así que eso sería un punto importante ya que el aeropuerto es la puerta de entrada a una ciudad tan grande y tan linda como Lima.

ENTREVISTA N° 03

Nombre de la Investigadora: Katherine Karen Mejia Saavedra

Nombre del entrevistado: Alberto Cretton Salas

País de origen del entrevistado: Argentina

Tipo de discapacidad visual: Ceguera total

UNIDAD TEMÁTICA: Cadena de Accesibilidad Turística

CATEGORÍA: Planificación e Información

SUBCATEGORÍA: Publicidad y marketing accesible.

1. ¿En qué medios usted adquirió información turística sobre los atractivos turísticos del Dameron de Pizarro? ¿Se le brindó algún tipo de folleto y/o visitó alguna página web?

Desde allá en Lima, propiamente dicho en la misma villa, habían puesto de no me acuerdo si decía turismo Perú, o algo así que ahí nos dieron información sobre lugares para comer, nosotros preguntamos justamente donde comprar instrumentos musicales, y nos dieron esa calle, que fue toda en ese centro de información, que estaba dentro de la villa panamericana entonces toda la información la recibimos y parte del personal de allí también nos dieron unas revistas que las tengo por ahí.

SUBCATEGORÍA: Páginas web y lugares accesibles

2. En caso haya ingresado a una página web, ¿La página web era accesible y estructurada en la información de los lugares de su interés?

Busque información que se podía hacer sabiendo que mi objetivo principal no era el turismo, pero si buscamos un par de cosas y luego nos informamos o sea eso de acá de mi casa antes de viajar.

SUBCATEGORÍA: Información presencial sobre lugares accesibles

3. ¿Antes de realizar su visita tuvo asistencia o asesoría presencial por personal capacitado de acuerdo a sus necesidades? Por ejemplo, por IPerú, agencias de viajes, etc.

... Este sí, nos informaron bien al menos lo que necesitamos saber, lo que nos interesaba que no eran cosas eh o sea no eran cosas muy particulares eran cosas muy generales que queríamos orientación eh, fueron bastantes serviciales y nos atendieron bien, si bastante conforme.

CATEGORÍA: Transporte de llegada/salida/alrededores

SUBCATEGORÍA: Red de transporte local accesible

4. ¿El transporte que utilizó para llegar al Damero de Pizarro fue adecuado para su traslado?

Eh mira nosotros usamos los micros o colectivos no me acuerdo cómo le dicen allá que ponía la organización del torneo así que salimos al horario de ellos y sí digamos estaban buenos no sé, del 1 al 10, 7 u 8. nos manejamos con ellos y después a la noche también volvimos con ellos, lo que si tenemos que como tenían 2 o 3 por día estábamos si o si ehcomprometidos con ellos a volver entonces no nos manejamos mucho con colectivos de línea o interurbanos, en momentos sí, pero mediante la aplicación de GPS y demás, y sé que hay otros compañeros que tomaron taxi y demás.

SUBCATEGORÍA: Infraestructura y señalización adecuada en calles.

5. Durante su visita ¿Qué le pareció las condiciones de las veredas y señalización?

...Anduvimos por veredas tanto buenas como más o menos, lo mismo que Buenos Aires más o menos, no ha habido grandes diferencias, eh tal vez por la zona que nos movimos, pero siempre íbamos en grupo y con gente que veía.

SUBCATEGORÍA: Diseño accesible del entorno

6. ¿Cómo fue el traslado de un atractivo hacia otro entre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Son dificultosos?

....y la verdad que como transporte público, los pocos colectivos urbanos que tomamos eh...creemos nosotros que el sistema está un poquito atrasado en sentido que por lo que escuchamos y veíamos eh alguien quería bajar y estaban a los gritos pidiendo que alguien baje y no sabían dónde bajarse era como todo medio desorganizado todavía y, no sé si será una cuestión de esa línea en particular que tomamos, o de todo el transporte urbano en general, pero eso sí nos pareció un tanto atrasado y nos dió la impresión a nivel tránsito que mucho bocinazo mucho ruido. Nosotros porque andamos en grupo, pero una persona que tenga que manejarse con el sentido del oído específicamente porque le falta lo visual y en el

pleno centro estaría complicado en este sentido, ahí si tengo mi pulgar abajo.

CATEGORÍA: Hospitalidad

SUBCATEGORÍA: Ofertas de alojamiento y gastronomía accesibles

7. Para usted, ¿El número de restaurantes accesibles a sus necesidades que se encuentran alrededor del atractivo son ofertas suficientes? ¿Por qué?

Eh mira en cuanto a restoranes eh no han sido quizás accesibles en lo que me refiero a ehh tener una carta de comidas o de precios en braille que bueno eso sí es igual acá en Argentina y bastante problema con eso, casi nadie lo tiene. Pero sí puedo decir que nos han atendido y sobretodo porque íbamos en grupo también y quizás llamamos la atención, nos han atendido bastante bien hemos ido a un lugar comer pescados y comidas que ahora no me acuerdo los nombres pero era muy muy ricas variedades de papa, comimos unos lomitos completos ahí cerca de la zona de Barranco y en la noche incluso el mozo nos atendió nos explicó exactamente cómo lo cocinaba y estuvo como 5 minutos prácticamente reloj explicándonos como lo habían cocinado y donde lo traíanuna clase básicamente, entonces en ese sentido bastante bien después otro día fuimos a una panadería a comprar, nada cosas dulces y grasosas después de competir, para digamos llenar un poco ya que habíamos caminado bastante y también nos atendieron bastante bien muy serviciales pero en cuanto a la accesibilidad nada, ha sido como acá...nada han sido bastante serviciales, y como decimos acá han sido bastante buena onda.

SUBCATEGORÍA: Personal capacitado y sensibilizado

8. ¿En los restaurantes ha recibido atención adecuada y personalizada de parte del personal?

...considero que es un país bastante hospitalario desde la gente, este... o sea tengo buenos recuerdos de ahí, nos ha tratado bastante bien nada que decir eh, no sé, 8 de 10 puntos, 9 de 10 puntos, en ese sentido impecable.

CATEGORÍA: Ocio y Cultura

SUBCATEGORÍA: Instalaciones de ocio accesibles

9. ¿Cómo fue el recorrido turístico que realizó en el Dameron de Pizarro?

Respecto a las actividades que hicimos había algunas pautadas que nos dijeron si la queríamos hacer que de hecho el lugar que mencionas no lo recuerdo.... No los han mencionado eh pero si nos dijeron pueden ir por acá, por acá, por acá porque era lo que estamos buscando, ciertamente nos desembarcaron en el pleno centro de Lima y nosotros caminamos, como buscando recorrer y conocer sin ir a un punto fijo en particular, buscamos caminar por las calles, digamos de Lima directamente pero...no tuvimos la posibilidad de hacer un recorrido histórico de algo patrimonial que quizás por falta de tiempo y también de bueno de las actividades digamos.

SUBCATEGORÍA: Conocimiento de lugares accesibles

10. En su recorrido, ¿Conocía previamente usted los lugares accesibles y/o restricciones?

No.

SUBCATEGORÍA: Actividades recreativas accesibles

11. Con respecto a las actividades ¿Estas estaban adecuadamente diseñadas para personas invidentes?

Cuando anduvimos por la zona...hemos recorrido lugares que. que tienen bastante pendiente y caminos digamos con...con escalones también por rampas algunas partes teníamos una guía que nos iba diciendo cosas a nivel general y nada viendo que varios del grupo éramos ciegos, sí dijo unas cosas o trata de focalizar más en el momento de cómo hacernos entender que había tal cosa o describirnos igual te digo como también estamos con nuestros profesores, nuestros entrenadores entre la guía y nuestros entrenadores, por nuestra cuenta y cómo éramos muchos nos iban dando como la descripción visual de por ahí algunos objetos que habían en la rocas o cosas que hayan sobre sobre la misma plaza digamos.

SUBCATEGORÍA: Guías capacitados

12. ¿El guía de turismo estaba capacitado para guiar a personas con discapacidad visual?

Este no sé si está preparada la chica, pero se manejó bastante bien y ya te digo lo

que por ahí lo que no nos aportaba ella nos lo decía nuestros profesores, creo que le puso mucho empeño de su parte.

CATEGORÍA: Servicios

SUBCATEGORÍA: Servicios accesibles

13. Cuando desea información vía web, telefónica o presencial de parte del MINCETUR, PROMPERU y ¿Tú que planes etc. sus servicios e infraestructura son accesibles para usted?

Desde allá en lima propiamente dicho en la misma villa habían puesto de no me acuerdo si decía turismo Perú, o algo así que ahí nos dieron información sobre lugares para comer eh nosotros.

SUBCATEGORÍA: Capacitación y sensibilización del personal

14. ¿El personal que lo atiende cumple con sus expectativas y necesidades?

Yo si siento que nos atendieron bien además quizás como era una ocasión especial como son los juegos de lima 2019 el personal que pusieron para información en cuanto turística general del Perú de Lima como para discapacidad, estaba preparado, sí fue preparado dada la ocasión que van a recibir mucha gente del continente entonces, lo que nos han dicho, nos han informado, para mí estuvo bien eh si, te diré algunas expectativas también estaban bien organizados, eh también, depende de uno que les preguntara no, el interés que uno tuviera, ya te digo nosotros teníamos interés por ver algo de la parte histórica y probar comidas que también nos la daban allí mismo enseguida y la parte de instrumentos musicales, ese era nuestros intereses y los míos también particularmente y me han informado así que en ese sentido te puedo decir que si han cumplido.

SUBCATEGORÍA: Servicios para eliminar las barreras de traslado

15. ¿Sabe usted de algún programa que brinda alguna entidad del turismo para la ayuda de traslado, programas exclusivos etc. para personas invidentes?

Eh en cuanto al programa si lo hay, no lo conozco ni del Perú no los llegue a conocer de hecho me contacté antes de viajar con una página que quizás tú la puedes ver ahí se llama unión de ciegos del Perú o unión latinoamericana de ciegos del Perú,

algo así está en Facebook, para preguntarle cosas referidas a esta...y no me han contestado no sé por qué será, pero incluso ellos no sé si son estatales o son de manera privada, la verdad no los conozco, está en el Facebook y hasta allí no más llegué, y después no, si hay algún programa no lo conozco.

ENTREVISTA N° 04

Nombre de la Investigadora: Katherine Karen Mejia Saavedra

Nombre del entrevistado: Rubén Goicochea Huari

País de origen del entrevistado: Perú

Tipo de discapacidad visual: Ceguera Total

UNIDAD TEMÁTICA: Cadena de Accesibilidad Turística

CATEGORÍA: Planificación e Información

SUBCATEGORÍA: Publicidad y marketing accesible.

1. ¿En qué medios usted adquirió información turística sobre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Se le brindó algún tipo de folleto y/o visitó alguna página web?

No, nada de eso

SUBCATEGORÍA: Páginas web y lugares accesibles

2. En caso haya ingresado a una página web, ¿La página web era accesible y estructurada en la información de los lugares de su interés?

No se ingresó a ninguna página por su falta de accesibilidad y la falta de actualización.

SUBCATEGORÍA: Información presencial sobre lugares accesibles.

3. ¿Antes de realizar su visita tuvo asistencia o asesoría presencial por personal capacitado de acuerdo a sus necesidades? Por ejemplo, por IPerú, agencias de viajes, etc.

No

CATEGORÍA: Transporte de llegada/salida/alrededores

SUBCATEGORÍA: Red de transporte local accesible

4. ¿El transporte que utilizó para llegar al Damero de Pizarro fue adecuado

para su traslado?

Si

SUBCATEGORÍA: Infraestructura y señalización accesible.

5. Durante su visita ¿Qué le pareció las condiciones de las veredas y señalización?

Mal, falta de accesibilidad

SUBCATEGORÍA: Diseño accesible para el transporte entre los destinos turísticos

6. ¿Cómo fue el traslado de un atractivo hacia otro entre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Son dificultosos?

Si,

CATEGORÍA: Hospitalidad

SUBCATEGORÍA: Ofertas de alojamiento y gastronomía accesibles

7. Para usted, ¿El número de restaurantes accesibles a sus necesidades que se encuentran alrededor del atractivo son ofertas suficientes? ¿Por qué?

Hay varios, pero, pocos son ubicables.

SUBCATEGORÍA: Personal capacitado y sensibilizado.

8. ¿En los restaurantes ha recibido atención adecuada y personalizada de parte del personal?

No tan adecuada.

CATEGORÍA: Ocio y Cultura

SUBCATEGORÍA: Instalaciones de ocio accesibles.

9. ¿Cómo fue el recorrido turístico que realizó en el Damero de Pizarro?

Caminando

SUBCATEGORÍA: Conocimiento de lugares accesibles.

10. En su recorrido, ¿Conocía previamente usted los lugares accesibles y/o restricciones?

Si

SUBCATEGORÍA: Actividades recreativas accesibles

11. Con respecto a las actividades ¿Estas estaban adecuadamente diseñadas

para personas invidentes?

No

SUBCATEGORÍA: Guías capacitados

12. ¿El guía de turismo estaba capacitado para guiar a personas con discapacidad visual?

No

CATEGORÍA: Servicios

SUBCATEGORÍA: Servicios accesibles

13. Cuando desea información vía web, telefónica o presencial de parte del MINCETUR, PROMPERU y ¿Tú que planes etc. sus servicios e infraestructura son accesibles para usted?

No

SUBCATEGORÍA: Capacitación y sensibilización del personal

14. ¿El personal que lo atiende cumple con sus expectativas y necesidades?

A veces.

SUBCATEGORÍA: Servicios para eliminar las barreras de traslado

15. ¿Sabe usted de algún programa que brinda alguna entidad del turismo para la ayuda de traslado, programas exclusivos etc. para personas invidentes?

No

ENTREVISTA N° 05

Nombre de la Investigadora: Katherine Karen Mejia Saavedra

Nombre del entrevistado: Jhoseth Norabuena Fernández

País de origen del entrevistado: Perú

Tipo de discapacidad visual: Ceguera Total

UNIDAD TEMÁTICA: Cadena de Accesibilidad Turística

CATEGORÍA: Planificación e Información

SUBCATEGORÍA: Publicidad y marketing accesible.

1. ¿En qué medios usted adquirió información turística sobre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Se le brindo algún tipo de folleto y/o visitó alguna página web?

Yo, en la publicidad de la televisión y si se me ha dado folletos, pero no estaban en braille estaban en tinta y ni siquiera la terramoza se daba la molestia de leérmelos.

SUBCATEGORÍA: Páginas web y lugares accesibles

2. En caso haya ingresado a una página web, ¿La página web era accesible y estructurada en la información de los lugares de su interés?

Si, algunas veces, pero son inaccesibles, solamente el Facebook que ponen los videos de los atractivos, es lo único accesible...y uno puede escuchar.

SUBCATEGORÍA: Información presencial sobre lugares accesibles

3. ¿Antes de realizar su visita tuvo asistencia o asesoría presencial por personal capacitado de acuerdo a sus necesidades? Por ejemplo, por IPerú, agencias de viajes, etc.

Si con el área de informes, me decían que todo iba a estar bien, los servicios garantizados me decían, pero cuando me daban folletos de...incluso algunas terramozas cuando te dan el almuerzo, la cena a veces ni siquiera, sabiendo que eres una persona con discapacidad, ellos simplemente te lo ponen y ni siquiera te dicen ahí está tu comida, nada.

CATEGORÍA: Transporte de llegada/salida/alrededores

SUBCATEGORÍA: Red de transporte local accesible

4. ¿El transporte que utilizó para llegar al Damero de Pizarro fue adecuado para su traslado?

Yo creo que sí, en ese aspecto sí no he tenido problemas.

SUBCATEGORÍA: Infraestructura y señalización accesible

5. Durante su visita ¿Qué le pareció las condiciones de las veredas y señalización?

Bueno me parece, bueno entre lo normal sí me parece sí es accesible, pero el

detalle es que lo guías de turismo, tienen que ser más descriptivos en la explicación del lugar, unos tours ha sido para personas con discapacidad y otras...gente regular.

SUBCATEGORÍA: Diseño accesible del entorno

6. ¿Cómo fue el traslado de un atractivo hacia otro entre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Son dificultosos?

...Lo que he notado en el mirabus, cuando van de un lugar a otro...por ejemplo, y sin darnos cuenta el bus ya estaba arrancando y uno tiene que correr para subir al bus si no te pierdes todo el paseo, y eso no debería ser, por ejemplo, sabiendo que hay personas con discapacidad... la guía turística debe estar con la persona con discapacidad en todo momento, y como dije el bus se va, quien ayuda a la persona con discapacidad, se queda desvalidado allí ...

CATEGORÍA: Hospitalidad

SUBCATEGORÍA: Ofertas de alojamiento y gastronomía accesibles

7. Para usted, ¿El número de restaurantes accesibles a sus necesidades que se encuentran alrededor del atractivo son ofertas suficientes? ¿Por qué?

No, no tiene ninguno carta en braille.

SUBCATEGORÍA: Personal capacitado y sensibilizado

8. ¿En los restaurantes ha recibido atención adecuada y personalizada de parte del personal?

Cuando los venezolanos te atienden en los restaurantes son más atentos, pero cuando te atiende un nacional es como que...te deja el plato y se va ...o sea no te dice joven aquí está en tu mano derecha está tu cubierto, a tu mano izquierda tu refresco.

CATEGORÍA: Ocio y Cultura

SUBCATEGORÍA: Instalaciones de ocio accesibles.

9. ¿Cómo fue el recorrido turístico que realizó en el Damero de Pizarro?

Bueno si tendría que calificar del uno al diez le daría un siete, porque como te digo tienen que ser más descriptivos los guías, tienen que tener un poquito más de

descripción. Y ...de sabernos guiar...porque algunas veredas, si bien le han hecho rampas, hay algunas que no y aparte las calles de ese Damero de Pizarro son estrechas y a veces hay ambulantes y personas pidiendo plata y sin querer uno los pisa.

SUBCATEGORÍA: Conocimiento de lugares accesibles.

10. En su recorrido, ¿Conocía previamente usted los lugares accesibles y/o restricciones?

Si, bueno porque yo si se el centro de lima si lo conozco y se mas o menos que avenidas son accesibles y que no.

SUBCATEGORÍA: Actividades recreativas accesibles

11. Con respecto a las actividades ¿Estas estaban adecuadamente diseñadas para personas invidentes?

Es para todos, no es para personas así ...personalizadas no es, solo una vez tuve la oportunidad, pero solo fue porque lo organizo la unión nacional de ciegos del Perú, nada más, de ahí la mayoría de tours son para todos

SUBCATEGORÍA: Guías capacitados

12. ¿El guía de turismo estaba capacitado para guiar a personas con discapacidad visual?

Si, les falta más capacitación...se puede con el tiempo.

CATEGORÍA: Servicios

SUBCATEGORÍA: Servicios accesibles

13. Cuando desea información vía web, telefónica o presencial de parte del MINCETUR, PROMPERU y ¿Tú que planes etc. sus servicios e infraestructura son accesibles para usted?

No, si hablamos de la página web de ellos, no es tan accesible, yo donde tengo más accesibilidad es cuando entro a su Facebook de ellos, al fan page por los videos, por la publicidad que son más descriptivos, Como ellos hablan por los videos, uno ya más o menos entienden, por ejemplo, en tu que planes.com si bien

salen los precios de ahí te bota a otra página web y a veces no estás en la página solicitada, por ejemplo, yo quiero un viaje a Trujillo, pero me arroja otra página ...no me bota a la agencia de avión para comprar un pasaje, no está estructurada.

SUBCATEGORÍA: Capacitación y sensibilización del personal

14. ¿El personal que lo atiende cumple con sus expectativas y necesidades?

No tuve esa experiencia, de ir a la agencia de turismo.

SUBCATEGORÍA: Servicios para eliminar las barreras de traslado

15. ¿Sabe usted de algún programa que brinda alguna entidad del turismo para la ayuda de traslado, programas exclusivos etc. para personas invidentes?

Desconozco.

ENTREVISTA N° 06

Nombre de la Investigadora: Katherine Karen Mejia Saavedra

Nombre del entrevistado: Eduardo Castillo Castillo

País de origen del entrevistado: Perú

Tipo de discapacidad visual: Baja visión

UNIDAD TEMÁTICA: Cadena de Accesibilidad Turística

CATEGORÍA: Planificación e Información

SUBCATEGORÍA: Información accesible y completa en los canales de marketing.

1. ¿En qué medios usted adquirió información turística sobre los atractivos turísticos del Dameron de Pizarro? ¿Se le brindó algún tipo de folleto y/o visitó alguna página web?

Cuando yo iba caminando por Plaza de Armas a veces, me daban algunos folletos.....pero estas no eran en braille.

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad web

2. En caso haya ingresado a una página web, ¿La página web era accesible y estructurada en la información de los lugares de su interés?

No, yo nunca he entrado a páginas.

SUBCATEGORÍA: Personal de información turística capacitado

3. ¿Antes de realizar su visita tuvo asistencia o asesoría presencial por personal capacitado de acuerdo a sus necesidades? Por ejemplo, por IPerú, agencias de viajes, etc.

No nunca he tenido ... (la oportunidad de visitarlas)

CATEGORÍA: Transporte de llegada/salida/alrededores

SUBCATEGORÍA: Infraestructura adecuada en los terminales de transporte

4. ¿El transporte que utilizó para llegar al Damero de Pizarro fue adecuado para su traslado?

No, antes de la cuarentena viajaba en el metropolitano, los buses venían repletos, no respetaban el espacio para poder pasar, el espacio preferencial, venían llenos, a veces tenía que viajar colgado en la puerta, entonces no es adecuado para personas con discapacidad visual o para cualquier otro tipo de discapacidad también diría yo,y también para personas con discapacidad motora, porque ellos también su silla de ruedas está ahí...

SUBCATEGORÍA: Infraestructura y señalización adecuada en calles.

5. Durante su visita ¿Qué le pareció las condiciones de las veredas y señalización?

Bueno las veredas no están señaladas , algunas veredas están quebradas están rotas... y algunas están desniveladas las gradas... ahora la señalización de los semáforos, son pocos los semáforos...en Lima sólo he visto dos semáforos he visto que son inteligentes uno que está en Camaná con Emancipacion y otro que está por cusco con Abancay son los únicos que tiene el sonido y el semáforo que está en la plaza de armas y hay otro que esta por el CONADIS, igual de que sirve que este el semáforo , si los carros que voltean de otro lado no respetan.

SUBCATEGORÍA: Diseño accesible para el transporte entre los destinos turísticos

6. ¿Cómo fue el traslado de un atractivo hacia otro entre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Son dificultosos?

Para mí no es dificultoso

CATEGORÍA: Hospitalidad

SUBCATEGORÍA: Ofertas de alojamiento y gastronomía accesibles

7. Para usted, ¿El número de restaurantes accesibles a sus necesidades que se encuentran alrededor del atractivo son ofertas suficientes? ¿Por qué?

Accesibles en cierto modo, ...primero me dicen que aquí está la carta y les indico que tengo problema visual me lo podría leer, ahí ...recién me empiezan atender como debe ser

SUBCATEGORÍA: Personal capacitado y sensibilizado

8. ¿En los restaurantes ha recibido atención adecuada y personalizada de parte del personal?

Sí, porque yo les he dicho o por iniciativa de ellos.

CATEGORÍA: Ocio y Cultura

SUBCATEGORÍA: Actividades recreativas y deporte accesible

9. ¿Cómo fue el recorrido turístico que realizó en el Damero de Pizarro?

En el recorrido de la casa de gastronomía,nos explicaban , nos daban los materiales....nos hacían palpar, probar algunos dulces.

SUBCATEGORÍA: Conocimiento de lugares accesibles.

10. En su recorrido, ¿Conocía previamente usted los lugares accesibles y/o restricciones?

No, no conocía es la primera vez

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad a las actividades de ocio

11. Con respecto a las actividades ¿Estas estaban adecuadamente diseñadas para personas invidentes?

Si, ...solo para usuarios invidentes

SUBCATEGORÍA: Visitas guiadas accesibles

12. ¿El guía de turismo estaba capacitado para guiar a personas con discapacidad visual?

Si estaba capacitado porque nos explicaba bonito, nos enseñaba las maquetas para que poco a poco cada uno vaya palpando, nos enseñaba tranquilamente

CATEGORÍA: Servicios

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad a las oficinas de información turística

13. Cuando desea información vía web, telefónica o presencial de parte del MINCETUR, PROMPERU y ¿Tú que planes etc. sus servicios e infraestructura son accesibles para usted?

No, nunca me he comunicado con ellos.

SUBCATEGORÍA: Capacitación y sensibilización de los funcionarios

14. ¿El personal que lo atiende cumple con sus expectativas y necesidades?

Nunca tuvo la oportunidad de contactarlos

SUBCATEGORÍA: Prestación de servicios para la superación de barreras

15. ¿Sabe usted de algún programa que brinda alguna entidad del turismo para la ayuda de traslado, programas exclusivos etc. para personas invidentes?

No conozco ni uno.

ENTREVISTA N° 07

Nombre de la Investigadora: Katherine Karen Mejia Saavedra

Nombre del entrevistado: Richard Díaz Ramos

País de origen del entrevistado: Perú

Tipo de discapacidad visual: Ceguera Parcial

UNIDAD TEMÁTICA: Cadena de Accesibilidad Turística

CATEGORÍA: Planificación e Información

SUBCATEGORÍA: Información accesible y completa en los canales de marketing.

1. ¿En qué medios usted adquirió información turística sobre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Se le brindo algún tipo de folleto y/o visitó alguna página web?

por volantes y por amistades, me pasaban información, pero no estaban en sistema

braille, y mi acompañante lo leía.

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad web

2. En caso haya ingresado a una página web, ¿La página web era accesible y estructurada en la información de los lugares de su interés?

Sí, pero no es que estaba adecuada la página ...esa facilidad la máquina la adaptábamos con la aplicación para leer.

SUBCATEGORÍA: Personal de información turística capacitado

3. ¿Antes de realizar su visita tuvo asistencia o asesoría presencial por personal capacitado de acuerdo a sus necesidades? Por ejemplo, por IPerú, agencias de viajes, etc.

No

CATEGORÍA: Transporte de llegada/salida/alrededores

SUBCATEGORÍA: Infraestructura adecuada en los terminales de transporte

4. ¿El transporte que utilizó para llegar al Damero de Pizarro fue adecuado para su traslado?

Si adecuado

SUBCATEGORÍA: Infraestructura y señalización adecuada en calles.

5. Durante su visita ¿Qué le pareció las condiciones de las veredas y señalización?

No, bueno dentro del Damero, en Lima...se acondiciona para nosotros, pero hay algunos lugares que no...como rampas señalización en algunos lugares.

SUBCATEGORÍA: Diseño accesible para el transporte entre los destinos turísticos

6. ¿Cómo fue el traslado de un atractivo hacia otro entre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Son dificultosos?

Para mí no es dificultoso, me puedo manejar solo.

CATEGORÍA: Hospitalidad

SUBCATEGORÍA: Suficientes Ofertas gastronómicas accesibles

7. Para usted, ¿El número de restaurantes accesibles a sus necesidades que se encuentran alrededor del atractivo son ofertas suficientes? ¿Por qué?

No, porque no son accesibles para mí.

SUBCATEGORÍA:

8. ¿En los restaurantes ha recibido atención adecuada y personalizada de parte del personal?

Es personalizada, hay algunos que no porque están ocupados, pero cuando he ido solo si me han leído la carta.

CATEGORÍA: Ocio y Cultura

SUBCATEGORÍA: Actividades recreativas y deporte accesible

9. ¿Cómo fue el recorrido turístico que realizó en el Damero de Pizarro?

Fue bonito, fue algo especializado, teníamos un guía que nos detalla...no habla ...incluso tocando, lo que casi nadie ha hecho...hemos tenido oportunidad de tocar los monumentos, de que nos describa

SUBCATEGORÍA: Conocimiento exacto de accesibilidad y/o problemas con las rutas

10. En su recorrido, ¿Conocía previamente usted los lugares accesibles y/o restricciones?

No, antes pasaba de lejitos ...no tenía mucho contacto, mucha información.

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad a las actividades de ocio

11. Con respecto a las actividades ¿Estas estaban adecuadamente diseñadas para personas invidentes?

Sí.

SUBCATEGORÍA: Visitas guiadas accesibles

12. ¿El guía de turismo estaba capacitado para guiar a personas con discapacidad visual?

Nuestra guía es excelente...tiene paciencia, es bueno ...

CATEGORÍA: Servicios

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad a las oficinas de información turística

13. Cuando desea información vía web, telefónica o presencial de parte del MINCETUR, PROMPERU y ¿Tú que planes etc. sus servicios e infraestructura son accesibles para usted?

Sí, he ingresado a tú que planes para las ofertas de turismo, y tengo la información.

SUBCATEGORÍA: Capacitación y sensibilización de los funcionarios

14. ¿El personal que lo atiende cumple con sus expectativas y necesidades?

Si, cuando he ido con otra persona nos atendieron en preferencia y no nos han discriminado.

SUBCATEGORÍA: Prestación de servicios para la superación de barreras

15. ¿Sabe usted de algún programa que brinda alguna entidad del turismo para la ayuda de traslado, programas exclusivos etc. para personas invidentes?

No, no tengo conocimiento.

ENTREVISTA N° 08

Nombre de la Investigadora: Katherine Karen Mejia Saavedra

Nombre del entrevistado: Billy Condorcahuana

País de origen del entrevistado: Perú

Tipo de discapacidad visual: Ceguera total

UNIDAD TEMÁTICA: Cadena de Accesibilidad Turística

CATEGORÍA: Planificación e Información

SUBCATEGORÍA: Información accesible y completa en los canales de marketing.

1. ¿En qué medios usted adquirió información turística sobre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Se le brindo algún tipo de folleto y/o visitó alguna página web?

[...]Los medios por el cual yo he accedido a la información, de sitios turísticos o recorridos turísticos dentro del centro de Lima por ejemplo han sido de la página web...o por alguna vez que estuve por el centro de Lima, y siempre hay personas

que te dicen no, va a haber este...te están ofreciendo estos tours por el centro de Lima, esas son las dos maneras con las que yo he podido acceder a esa información [...] y bueno cuando alguien me lo decía oralmente.

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad web

2. En caso haya ingresado a una página web, ¿La página web era accesible y estructurada en la información de los lugares de su interés?

[...] algunas páginas web que son accesibles al lector de pantalla [...] porque en el sistema de braille no hay y en audio tampoco, así que el lector de pantalla siempre ha sido una herramienta fundamental.

SUBCATEGORÍA: Personal de información turística capacitado

3. ¿Antes de realizar su visita tuvo asistencia o asesoría presencial por personal capacitado de acuerdo a sus necesidades? Por ejemplo, por IPerú, agencias de viajes, etc.

No, pero en lo posible trataban de darme de mejor manera la información.

CATEGORÍA: Transporte de llegada/salida/alrededores

SUBCATEGORÍA: Infraestructura adecuada en los terminales de transporte

4. ¿El transporte que utilizó para llegar al Damero de Pizarro fue adecuado para su traslado?

El transporte no es accesible en general dentro del centro de Lima

SUBCATEGORÍA: Infraestructura y señalización adecuada en calles.

5. Durante su visita ¿Qué le pareció las condiciones de las veredas y señalización?

Bueno las veredas están muy mal hechas no se puede transitar mucho además que en ciertos lugares hay demasiados ambulantes y no se puede además no hay una señalización correcta para personas con discapacidad tenemos nosotros que adaptar ciertas cosas para ubicarnos

SUBCATEGORÍA: Diseño accesible para el transporte entre los destinos turísticos

6. ¿Cómo fue el traslado de un atractivo hacia otro entre los atractivos

turísticos del Damero de Pizarro? ¿Son dificultosos?

Bueno como no lo hice sólo fui acompañado con una persona no se me dificultó tanto, pero si hubiera ido solo ahí hubiera tenido muchas complicaciones.

CATEGORÍA: Hospitalidad

SUBCATEGORÍA: Suficientes Ofertas gastronómicas accesibles

7. Para usted, ¿El número de restaurantes accesibles a sus necesidades que se encuentran alrededor del atractivo son ofertas suficientes? ¿Por qué?

Bueno si existe variedad

SUBCATEGORÍA:

8. ¿En los restaurantes ha recibido atención adecuada y personalizada de parte del personal?

No están capacitados para atender a personas con discapacidad visual, pero yo siempre trato de explicarle cuáles son las maneras.

CATEGORÍA: Ocio y Cultura

SUBCATEGORÍA: Actividades recreativas y deporte accesible

9. ¿Cómo fue el recorrido turístico que realizó en el Damero de Pizarro?

En general fue buena.

SUBCATEGORÍA: Conocimiento exacto de accesibilidad y/o problemas con las rutas

10. En su recorrido, ¿Conocía previamente usted los lugares accesibles y/o restricciones?

No conocía, además en el centro de Lima la mayoría de rampas que están para cruzar las pistas están ocupadas por vendedores ambulantes.

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad a las actividades de ocio

11. Con respecto a las actividades ¿Estas estaban adecuadamente diseñadas para personas invidentes?

He participado de algunos dirigidos a personas con discapacidad visual dónde íbamos con guías, pero también en algunos otros dónde íbamos con el público en

general.

SUBCATEGORÍA: Visitas guiadas accesibles

12. ¿El guía de turismo estaba capacitado para guiar a personas con discapacidad visual?

No, pero hacían lo posible

CATEGORÍA: Servicios

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad a las oficinas de información turística

13. Cuando desea información vía web, telefónica o presencial de parte del MINCETUR, PROMPERU y ¿Tú que planes etc. sus servicios e infraestructura son accesibles para usted?

Podría decirse que medianamente accesible.

SUBCATEGORÍA: Capacitación y sensibilización de los funcionarios

14. ¿El personal que lo atiende cumple con sus expectativas y necesidades?

El personal comúnmente trata de apoyarte, aunque hay algunos que no lo hacen he tenido de las dos experiencias

SUBCATEGORÍA: Prestación de servicios para la superación de barreras

15. ¿Sabe usted de algún programa que brinda alguna entidad del turismo para la ayuda de traslado, programas exclusivos etc. para personas invidentes?

No conozco exclusivamente para personas con discapacidad visual.

ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES Y/O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES

ENTREVISTA N° 09

Nombre de la Investigadora: Katherine Karen Mejia Saavedra

Nombre del entrevistado: Alberto Oviedo Castillo

Entidad: Municipalidad de Lima - Subgerencia de Turismo

Cargo: Promotor Turístico

UNIDAD TEMÁTICA: Cadena de Accesibilidad Turística

CATEGORÍA: Planificación e Información

SUBCATEGORÍA: Información accesible y completa en los canales de marketing.

1. ¿Tienen programas donde se plantee a los empresarios implementar un servicio de información inclusiva?

Sí.

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad

2. ¿De qué manera trabaja con las empresas privadas para hacer del Damero de Pizarro un espacio inclusivo?

Primero realizando un mapeo de los atractivos turísticos del Damero de Pizarro que cuenten con servicios para personas con discapacidad, luego realizar recorridos pilotos con personas con discapacidad (auditiva, visual, motriz) y al finalizar, recibir comentarios de estas mismas personas para mejorar e implementar los circuitos para sacarlos al mercado.

SUBCATEGORÍA: Información turística

3. ¿Hay algún programa para personas con discapacidad visual en el Damero de Pizarro? Explique en qué consiste

Todavía no existe uno creado formalmente, pero si existen 3 rutas turísticas para personas con discapacidad visual.

CATEGORÍA: Transporte de llegada/salida/alrededores

SUBCATEGORÍA: Infraestructura adecuada de terminales de transporte

4. ¿Cuál es el análisis de los estados de infraestructura de los paraderos y terminales que se encuentran alrededor del circuito del Damero de Pizarro?

Que la mayoría no contaba con una buena infraestructura, pero a raíz de los pilotos realizados, han podido implementar de manera exitosa.

SUBCATEGORÍA: Infraestructura adecuada en las calles

5. ¿Los semáforos y veredas han sido adecuados para las personas con

discapacidad visual?

En la mayoría de casos las veredas sí, pero los semáforos aún faltan implementar.

CATEGORÍA: Hospitalidad

SUBCATEGORÍA: Ofertas gastronómicas accesibles

6. ¿Qué comentarios tendría usted sobre los restaurantes en relación a la hospitalidad que tienen para las personas con discapacidad en general?

La mayoría del CENTRO HISTÓRICO cuentan con servicios e infraestructura para personas con discapacidad, pero les falta mejorarlas para que sea de mayor calidad.

SUBCATEGORÍA: Personal capacitado y sensibilizado

7. ¿Cuentan con algún programa de certificación o convenio que facilite o impulse a los trabajadores del sector turismo a desarrollar un trabajo eficiente y de calidad?

No, por el momento no lo hay, pero vienen capacitándose para poder atender al público con diferentes discapacidades.

CATEGORÍA: Ocio y Cultura

SUBCATEGORÍA: Actividades accesibles

8. ¿Han desarrollado algún programa cultural dirigido especialmente para personas con discapacidad visual?

Sí, hemos realizado.

SUBCATEGORÍA: Conocimiento de la accesibilidad y problemas actuales

9. ¿Cómo autoridad tiene claro las limitaciones de servicio que tiene el sector turismo para las personas con discapacidad en general? ¿Cuáles son sus proyecciones?

Desarrollar diferentes talleres y programas para mejorar el servicio de atención a personas con discapacidad y poder atenderlos con la debida calidad.

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad a las instalaciones de ocio

10. ¿Las instalaciones públicas, como parques iglesias museos etc. están

aptos para recibir a personas con discapacidad visual?

No todos cuentan con eso.

SUBCATEGORÍA: Visitas guiadas accesibles

11. ¿Considera que los guías oficiales de turismo están debidamente capacitados para atender a personas con discapacidad visual? ¿Por qué?

No todos los guías, ellos no están debidamente capacitados, pero si algunos de ellos se capacitan por su cuenta, tienen ganas de superarse profesionalmente.

CATEGORÍA: Servicios

SUBCATEGORÍA:

12. ¿Considera que el personal que tiene a su cargo está apto para preparar programas de turismo inclusivo? ¿Cómo los ha capacitado?

Si, el personal de la MML está siempre capacitándose para realizar la atención debida, gracias a programas del Ministerio de Cultura y OMAPED

SUBCATEGORÍA: Accesibilidad de las oficinas de información turística

13. ¿Las oficinas de información turística están debidamente acondicionadas para recibir personas con discapacidad visual? ¿Con que instalaciones o equipamiento especial se cuenta?

No, solo cuentan con infografía en paneles con sistema braille.

SUBCATEGORÍA: Capacitación y sensibilización del personal

14. ¿Tienen algún programa dirigido a empresas y/o personas con discapacidad visual para superar las barreras?

No existe.

ANEXO 05:

ANÁLISIS DE DATOS E INTERPRETACIÓN

UNIDAD TEMÁTICA: CADENA DE ACCESIBILIDAD DEL TURISMO

ITEM N° 01	
VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL	
<p>¿En qué medios usted adquirió información turística sobre los atractivos turísticos del Distrito de Lima? ¿Cada cuánto tiempo adquirió algún tipo de folleto o visitó alguna página web?</p>	
<p>E3. E8</p>	<p>Información mediante las oficinas de turismo y agencias de viajes.</p>
<p>E1</p>	<p>Interacción con ningún medio de información</p> <p>E4</p> <p>por medio de</p> <p>on</p> <p>algunas agencias virtuales que brindaban información sobre los viajes y algunos planes, pero no estaban eh...prácticamente era de ciudad a ciudad, de Ica a Lima, directo, a la ciudad en la que me encuentro es Chincha que está en medio de las dos, la agencia que se encuentra acá, era algo rápido por así decirlo, urbano. El bus pasaba y tenías que subir, no había un paradero 100% confiable, eh y no, no se podía acceder a la compra de pasaje como es, como brindaban su página de turismo. Para acceder a los descuentos y al asiento preferencial tendría que haber sido de la misma ciudad de Ica, que es de donde sale el bus y este es como en ruta, subes en ruta y no tiene los mismos beneficios. Y ese fue el inconveniente y es la información que me brindaron las redes sociales</p>
<p>E2</p>	<p>En mi caso como queríamos ir del aeropuerto directo al centro histórico, tuvimos que buscar un medio de transporte por nuestra parte, así que terminamos contratando un servicio de un taxi creo. Qué le dije le pedimos que nos lleva a la parte histórica de lima por qué tienen un transporte que es...un bus del aeropuerto, pero va hasta. La zona de Miraflores así que nosotros queríamos conocer la parte más tradicional, la que se ve siempre en los medios de comunicación y bueno fuimos contratamos un servicio no me acuerdo si fue un tipo de taxi o remix, que nos llevó, el conductor muy amable nos iba contando nos hizo una especie de guía improvisado así que nos iba contando por dónde íbamos o algunas características algunas pequeñas cosas históricas. Y cuando llegamos al centro de la plaza histórica ahí en Lima recorrimos por nuestros medios eran media mañana ya acerca de las once me parece. Así que había algunos comercios abiertos y otros no tanto que</p>

	<p>algunos parece que era más tipo café bares que abría más tarde...Igual te comento que antes de viajar, investigamos un poco por internet y de las principales características en lima que era lo más recomendable en lo que se podía hacer las principales cosas que se pueden hacer en un día en Lima así que de ahí ya tomamos bastante información, distintas páginas y después bueno como te digo allá ya íbamos con una idea previa de lo que queríamos hacer por dónde queremos andar.</p>
E3:	<p>Desde allá en Lima, propiamente dicho en la misma villa, habían puesto de no me acuerdo si decía turismo Perú, o algo así que ahí nos dieron información sobre lugares para comer, nosotros preguntamos justamente donde comprar instrumentos musicales, y nos dieron esa calle, que fue toda en ese centro de información, que estaba dentro de la villa panamericana entonces toda la información la recibimos y parte del personal de allí también nos dieron unas revistitas que las tengo por ahí.</p>
E4:	<p>No, nada de eso.</p>
E5:	<p>Yo , en la publicidad de la televisión y si se me ha dado folletos pero no estaban en braille estaban en tinta y ni siquiera la terramoza se daba la molestia de leérmelos.</p>
E6:	<p>Cuando yo iba caminando por plaza de armas a veces , me daban algunos folletos.....pero estas no eran en braille.</p>
E7:	<p>Por volantes y por amistades, me pasaban información, pero no estaban en sistema braille , y mi acompañante lo leía.</p>
E8:	<p>[...]Los medios por el cual yo he accedido a la información, de sitios turísticos o recorridos turísticos dentro del centro de Lima por ejemplo han sido de la página web...o por alguna vez que estuve por el centro de Lima, y siempre hay personas que te dicen no, va a haber este...te están ofreciendo estos tours por el centro de Lima, esas son las dos maneras con las que yo he podido acceder a esa información [...] y bueno cuando alguien me lo decía oralmente.</p>
<p>AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES</p>	

¿Tienen programas donde se plantee a los empresarios implementar un servicio de información inclusiva?

E9:

Si

Información mediante TV.
E5

Información mediante folletos
E5, E6, E7

INTERPRETACION:

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles sobre los medios donde se adquirió información turística de los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, se obtuvo como resultado que un 50% la obtuvo mediante las páginas web y redes sociales, resaltando que fue un servicio no accesible de acuerdo a sus necesidades, asimismo el 37.5% de los entrevistados también indicó que recibió alguna vez información turística mediante folletos, resaltando que éstos no se encontraban en braille. Por otro lado, del 100% de entrevistados el 12.5% indicó que también obtuvo publicidad mediante la tv, un 25% indicó que también recibió información en una oficina de turismo o agencia, y otro 12.5% nunca recibió información mediante ningún medio.

E1: *"La información la adquirí por medio de las redes sociales y si hubieron algunas agencias virtuales que brindaban información sobre los viajes y algunos planes pero [...] no podía acceder"*

E2 *"Igual te comento que antes de viajar, investigamos un poco por internet y de las principales características en lima [...], así que de ahí ya tomamos bastante información, distintas páginas y después bueno como te digo allá ya íbamos con una idea previa de lo que queríamos hacer por dónde queremos andar"*

E8 *"[...]Los medios por el cual yo he accedido a la información, de sitios turísticos o recorridos turísticos dentro del centro de lima por ejemplo han sido de la página web"*

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si tienen programas donde se plantee a los empresarios implementar un servicio de información inclusiva, obteniendo como resultado que la MML sí cuenta con ese programa.

ITEM N° 02

VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL

<p>En caso haya ingresado a una página web, ¿La página web era accesible y estructurada en la información de los lugares de su interés?</p>	
<p>E1</p>	<p>La página en sí, era accesible para las personas con discapacidad, tenía algunos detalles simples, como compra y venta de pasajes y, destino eh perdón, hora y fecha, no pedía mucho más. Lo que no era accesible eran los lugares. Eh su servicio que brindaban era restringido, algunas ciudades en específico, más no contaban con muchas ciudades, bueno, que hay entre Ica y Lima. No contaban con ninguna de ellas el servicio era directo y la página era muy simple era, como comentaba, pasaje, hora, fecha, lugar del destino y el precio nada más, ah y en qué elegir asiento, era todo lo que brindaba la página.</p>
<p>E2</p>	<p>Bueno en primer lugar cuando buscamos información que antes de viajar eso si se consiente en ninguna de las páginas sitios habla o trata del tema de la accesibilidad o sea en ningún momento dice ciudad accesible veredas accesible y sitios de comida con adaptado para personas en este caso ciegas. Mira con respecto a las páginas no recuerdo sinceramente qué página visitamos viste porque a veces una página lleva a otra, va redireccionando, lo que si soy consciente es que usamos mucho lo que es tripadvisor así que ahí seguro que hemos hecho una consulta.</p>
<p>E3:</p>	<p>Busque información que se podía hacer sabiendo que mi objetivo principal no era el turismo, pero si buscamos un par de cosas y luego nos informamos o sea eso de acá de mi casa antes de viajar.</p>
<p>E4:</p>	<p>No se ingresó a ninguna página por su falta de accesibilidad y la falta de actualización.</p>
<p>E5:</p>	<p>Sí, algunas veces pero son inaccesibles, solamente el Facebook que ponen los videos de los atractivos, es lo único accesible.....y uno puede escuchar ...</p>

E6:	No , yo nunca he entrado a páginas.
E7:	Sí, pero no es que estaba adecuada la página ...esa facilidad la maquina la adaptábamos con la aplicación para leer
E8:	[...] algunas páginas web que son accesibles al lector de pantalla [...] porque en el sistema de braille no hay y en audio tampoco, así que el lector de pantalla siempre ha sido una herramienta fundamental.
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
¿De qué manera trabaja con las empresas privadas para hacer del Damero de Pizarro un espacio inclusivo?	
E9:	Primero realizando un mapeo de los atractivos turísticos del Damero de Pizarro que cuenten con servicios para personas con discapacidad, luego realizar recorridos pilotos con personas con discapacidad (auditiva, visual, motriz) y al finalizar, recibir comentarios de estas mismas personas para mejorar e implementar los circuitos para sacarlos al mercado

Dependencia de apps y terceras personas.
E2, E4, E5, E7, E8

INTERPRETACIÓN:

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles sobre la accesibilidad web y la información de su interés, se obtuvo como resultado que el 25% de los entrevistados consideró que visitó una página web accesible, porque se le brindó, información básica y necesaria en su momento, mientras que el 62.5% consideró que no halló una página accesible porque no hallaron información de interés para sus necesidades de ocio e independencia en el acceso. El 12.5 % de entrevistados indico que no tiene experiencia en el manejo de las webs.

E1: "La página en sí, era accesibles para las personas con discapacidad, tenía algunos detalles simples, como

ITEM N° 03

VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL

¿Antes de realizar su visita tuvo asistencia o asesoría presencial por personal capacitado de acuerdo a sus necesidades? Por ejemplo por IPerú, agencias de viajes, etc.

E1

No ninguna, no hay esa empatía ni un personal dedicado a las personas con discapacidad para brindar orientación o para ayudarlos en todo caso a dirigirse al punto de partida para tomar el bus. No hay.

E2	El tema del city tour lo terminamos encontrando por nuestra... nuestros medios o sea vimos que había unos colectivos parados, unos buses parados y nos acercamos a preguntar y bueno nos enteramos en ese momento que eran city tour, que no, no encontramos algún puesto de información turística, que de hecho buscamos, es como decir alguna.... Gacetita, alguna casita algo así donde se brindará información turística y eso no encontramos en el centro de Lima.
E3:	... Este sí, nos informaron bien al menos lo que necesitamos saber, lo que nos interesaba que no eran cosas eh o sea no eran cosas muy particulares eran cosas muy generales que queríamos orientación eh, fueron bastantes serviciales y nos atendieron bien, si bastante conforme.
E4:	No
E5:	Sí, con el área de informes, me decían que todo iba a estar bien, el servicio garantizado me decían , pero cuando me daban folletos de....incluso algunas terramozas cuando te dan el almuerzo , la cena a veces ni siquiera , sabiendo que eres una persona con discapacidad, ellos simplemente te lo ponen y ni siquiera te dicen ahí está tu comida, nada.
E6:	No, nunca he tenido ...(la oportunidad de visitarlas)
E7:	No
E8:	No, pero en lo posible trataban de darme de mejor manera la información.
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
¿Hay algún programa para personas con discapacidad visual en el Damero de Pizarro? Explique en que consiste	

E9:	Todavía no existe uno creado formalmente, pero si existen 3 rutas turísticas para personas con discapacidad visual.
-----	---

Necesidad de un personal especializado.
E1, E2, E5, E8

orientación con información relevante.
E3

INTERPRETACION:
 Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles sobre si antes de la visita obtuvieron asistencia presencial de acuerdo a sus necesidades, se obtuvo como resultado que al 50% de personas les hizo falta la atención de un personal para la orientación en la toma de su servicio, el 12.5 % indico que si se le otorgó información de acuerdo a sus intereses, mientras que el 37.5% no ha solicitado asistencia presencial.

E1: *"No ninguna, no hay esa empatía ni un personal dedicado a las personas con discapacidad para brindar orientación"*

E3: *"Sí, nos informaron bien al menos lo que necesitamos saber, lo que nos interesaba"*

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si existen programas dirigidas para personas con discapacidad, y se obtuvo como respuesta que existen 3 rutas turísticas pero no formales por parte de la MML, en COPESCO , por el momento no existe.

E1: *Todavía no existe uno creado formalmente, pero si existen 3 rutas turísticas para personas con discapacidad visual*

ITEM N° 04
VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL
¿El transporte que utilizó para llegar al Damero de Pizarro fue adecuado para su traslado?

E1	<p>Sí, el servicio por parte del chofer y del acomodador o del personal que...terramozo, pues muy bien, al percatarse que tengo discapacidad, la empatía estuvo muy bien. Eh los asientos fueron el único problema ya que hay personas que no respetan los asientos designados para las personas con discapacidad, así que para no causar molestias tuve que ir en otros asientos y sí, muy buen servicio por parte de la empresa.</p>
E2	<p>El taxi sícubrió mis necesidades pero como te digo, no es que esté preparado para una persona con discapacidad o sea es un servicio normal común, que tuvimos la suerte de tener un chofer que era bastante amable y bueno nos iba contando específicamente como era el lugar yo de hecho le dije si lo que iba hablando, por ahí me la describía un poco más, así que me decía izquierda o derecha, me daba una pequeña descripción, que bueno, en eso entiendo que surgió de su iniciativa, no creo que haya estado capacitado para el trato con personas ciegas viste, pero la amabilidad del chofer fue útil en ese momento.</p>
E3:	<p>Eh mira nosotros usamos los micros o colectivos no me acuerdo cómo le dicen allá que ponía la organización del torneo así que salimos al horario de ellos y sí digamos estaban buenos no sé, del 1 al 10, 7 u 8. nos manejamos con ellos y después a la noche también volvimos con ellos, lo que si tenemos que como tenían 2 o 3 por día estábamos si o si ehcomprometidos con ellos a volver entonces no nos manejamos mucho con colectivos de línea o interurbanos, en momentos sí, pero mediante la aplicación de GPS y demás, y sé que hay otros compañeros que tomaron taxi y demás.</p>
E4:	<p>Sí.</p>
E5:	<p>Yo creo que sí, en ese aspecto si no he tenido problemas.</p>

E6:	No, antes de la cuarentena viajaba en el metropolitano , los buses venían repletos , no respetaban el espacio para poder pasar, el espacio preferencial, venían llenos ,a veces tenía que viajar colgado en la puerta, entonces no es adecuado para personas con discapacidad visual, o para cualquier otro tipo de discapacidad también diría yo,y también para personas con discapacidad motora , porque ellos también su silla de ruedas está ahí...
E7:	Sí, adecuado.
E8:	El transporte no es accesible en general dentro del centro de Lima
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
Cuál es el análisis de los estados de infraestructura de los paraderos y terminales que se encuentran alrededor del circuito del Damero de Pizarro?	
E9:	Que la mayoría no contaba con una buena infraestructura pero a raíz de los pilotos realizados, han podido implementar de manera exitosa.

Deficiente cultura de inclusión
E6, E8

Amabilidad
E1, E2, E3, E4, E5, E7

INTERPRETACION:

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles si el transporte que utilizaron para su traslado fue adecuado, se obtuvo como resultado que el 25% indicó que no fue adecuado porque hace falta una cultura de respeto a las leyes de atención preferencial para las personas con discapacidad en general, sin embargo por otro lado el 75% consideró que el traslado sí fue adecuado por la amabilidad recibida de parte del personal de transporte, a pesar de contar algunos de ellos con ciertos inconvenientes de preferencia.

ITEM N° 05

VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL	
Durante su visita ¿Qué le pareció las condiciones de las veredas y señalización?	
E1	Eh... tuvimos algunos problemas con las señalizaciones, eh las veredas están en muy malas condiciones, la persona que llevo de acompañante tuvo que indicarme casi todo el camino que estaba desnivelado, rotos y había ...las señalizaciones casi ni se veían, en el paso de cebra no tiene el indicador del semáforo tampoco. No indica cuando viene el cambio o no emite el sonido, como hay en el centro de Lima. Para las personas con discapacidad los semáforos cuando cambian de color emiten un pequeño sonido, pero en los alrededores no, no hay eso
E2	Bueno con respecto a las veredas te diría que en la parte del centro histórico eh muy bien cuidadas, si bien algunas partes que tenían algunas veredas más antiguas y otra parte como la peatonal había una peatonal donde había montón de comercios de comida Mac Donald, bar....muy bien las veredas...eh o sea las veredas bien. Bastante bien cuidado todo, las calles, no recuerdo mucho los semáforos pero lo que sí recuerdo es que como que son bastante confusas por qué hay parte donde las calles no son perpendiculares rectas entonces por ahí uno tiene que recurrir ahí.. en este caso yo andaba con mi hijo pero de no ser así inevitablemente hay que recurrir a la solidaridad de la gente para que ayude a cruzar las calles y orientarse porque no son líneas perpendiculares las calles eh, mucho tránsito de gente eso sí, y debo reconocer que por ahí resulta medio confuso.
E3 :	...Anduvimos por veredas tanto buenas como más o menos, lo mismo que Buenos Aires más o menos, no ha habido grandes diferencias, eh tal vez por la zona que nos movimos, pero siempre íbamos en grupo y con gente que veía.

E4 :	Mal, falta de accesibilidad.
E5 :	Bueno me parece, bueno entre lo normal si me parece si es accesible, pero el detalle es que lo guías de turismo, tienen que ser más descriptivos en la explicación del lugar, unos tours ha sido para personas con discapacidad y otras....gente regular.
E6 :	Bueno las veredas no están señaladas , algunas veredas están quebradas están rotas... y algunas están desniveladas las gradas... ahora la señalización de los semáforos, son pocos los semáforos...en Lima sólo he visto dos semáforos he visto que son inteligentes uno que está en Camaná con Emancipación y otro que está por Cusco con Abancay, son los únicos que tiene el sonido, y el semáforo que está en la Plaza de Armas, y hay otro que está por el CONADIS, igual de que sirve que este el semáforo , si los carros que voltean de otro lado no respetan.
E7 :	No, bueno dentro del damero, en lima....se acondiciona para nosotros pero hay algunos lugares que no...como rampas señalización en algunos lugares
E8 :	Bueno las veredas están muy mal hechas, no se puede transitar mucho, además que en ciertos lugares hay demasiados ambulantes y no se puede, además no hay una señalización correcta para personas con discapacidad, tenemos nosotros que adaptar ciertas cosas para ubicarnos.
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
¿Los semáforos y veredas han sido adecuados para las personas con discapacidad visual?	
E9:	En la mayoría de casos las veredas si pero los semáforos aún faltan implementar.

Deficiencia de un diseño urbano accesible
E1,E2,E3,E4,E6,E7,E8

INTERPRETACION:

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles que les pareció el estado de veredas y señalización durante su visita, se obtuvo como resultado que el 87.5% señaló que las veredas y sobre todo la señalización no cuentan con un diseño accesible, por otro lado, solo el 12.5% indicó que le parece bien dentro de lo normal.

E6: Bueno las veredas no están señaladas, algunas veredas están quebradas están rotas... y algunas están desniveladas las gradas... [...]son pocos los semáforos...en Lima sólo he visto dos semáforos he visto que son inteligentes[...]

E2: "Las calles no son perpendiculares rectas entonces por ahí uno tiene que recurrir ahh... en este caso yo andaba con mi hijo pero de no ser así inevitablemente hay que recurrir a la solidaridad de la gente para que ayude a cruzar las calles y orientarse por qué. No son líneas perpendiculares las calles eh mucho tránsito de gente eso sí y debo reconocer que por ahí resulta medio confuso."

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante sobre si los semáforos y veredas han sido adecuadas para personas con discapacidad visual a lo que se obtuvo como respuesta que solo las veredas se han ido implementado.

ITEM N° 06	
VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL	
Cómo fue el traslado de un atractivo hacia otro entre los atractivos turísticos del Damero de Pizarro? ¿Son dificultosos?	
E1	No, siempre y cuando tenga un guía es muy fácil, pero, como persona sola, independiente, sí es un poco difícil y peligroso. Por ejemplo para el traslado a la iglesia Las Nazarenas eh...utilizo lo que es en el celular un GPS o un waze, eh perdón no se pronunciarlo muy bien, apenas subo al taxi le indico y mientras voy en el camino voy cerciorándome que es la ruta correcta hasta llegar a la iglesia, pero es un poco peligroso, porque hay personas que se aprovechan de la discapacidad y te dejan mucho más allá de la

	<p>cuadra o te dicen está cerrado esta avenida, hay mucho tráfico, o el pasaje te lo aumenta un poco más, y es un poco difícil en ese aspecto.</p>
<p>E2</p>	<p>Lo que sí debo reconocer que no hay un árbol nosotros fuimos en febrero así que para no estar acostumbrado...se siente mucho el calor, no hay lugar para sentarse a descansar, eso note mucho no hay lugares bancos, cosas como para que uno está cansado sentarse un ratito descansar ... Pensando en esto que me acabas de consultar las veredas y demás como propuesta te podría sugerir eh.. te comento, nosotros las personas ciegas necesitamos mucho el GPS, GPS accesible en el celular, funciona muy bien.</p>
<p>E3:</p>	<p>...y la verdad que como transporte público, los pocos colectivos urbanos que tomamos eh...creemos nosotros que el sistema está un poquito atrasado en sentido que por lo que escuchamos y veíamos eh alguien quería bajar y estaban a los gritos pidiendo que alguien baje y no sabían dónde bajarse era como todo medio desorganizado todavía y, no sé si será una cuestión de esa línea en particular que tomamos, o de todo el transporte urbano en general, pero eso sí nos pareció un tanto atrasado y nos dió la impresión a nivel tránsito que mucho bocinazo mucho ruido. Nosotros porque andamos en grupo, pero una persona que tenga que manejarse con el sentido del oído específicamente porque le falta lo visual y en el pleno centro estaría complicado en este sentido, ahí si tengo mi pulgar abajo.</p>
<p>E4:</p>	<p>Sí</p>

E5:	Lo que he notado en el Mirabus, cuando van de un lugar a otropor ejemplo, y sin darnos cuenta el bus ya estaba arrancando y uno tiene que correr para subir al bus si no te pierdes todo el paseo , y eso no debería ser por ejemplo , sabiendo que hay personas con discapacidad... la guía turística debe estar con la persona con discapacidad en todo momento y como dije el bus se va, quien ayuda a la persona con discapacidad, se queda desvalido allí ...
E6:	Para mí no es dificultoso.
E7:	Para mí no es dificultoso, me puedo manejar solo.
E8:	Bueno como no lo hice sólo fui acompañado con una persona no se me dificultó tanto, pero si hubiera ido solo ahí hubiera tenido muchas complicaciones.

Dependencia
E1, E2, E3, E4, E5, E8

Autonomía personal
E6, E7

Entorno Urbano
E1, E2, E5

INTERPRETACION

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles si les pareció dificultoso el traslado de un atractivo hacia otro, se obtuvo como resultado que el 75% necesitó de una app o acompañante para su traslado, mencionando algunos de ellos que el entorno no fue adecuado para su traslado, por el ruido, falta de zonas de descanso, desorganización y falta de asistencia personalizada. Por otro lado, el 25% indicó que no presentó dificultades para el traslado, cabe indicar que son personas de baja visión.

E1: No, siempre y cuando tenga un guía es muy fácil, pero, como persona sola, independiente, sí es un poco difícil y peligroso

E8: Bueno como no lo hice sólo fui acompañado con una persona no se me dificultó tanto, pero si hubiera ido solo ahí hubiera tenido muchas complicaciones.

ITEM N° 07	
VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL	
Para usted, ¿El número de restaurantes accesibles a sus necesidades que se encuentran alrededor del atractivo son ofertas suficientes? ¿Por qué?	
E1	... Así que la cantidad de restaurantes que hay para las personas con discapacidad sería muy mínima, si puedes pagarlo. Esa sería la definición para este lugar turístico que es el centro de Lima o la plaza donde está ...la plaza san Martín perdón.
E2	En mi experiencia como te digo estuve un día así que tuve tiempo para un poco del desayuno después el almuerzo y la merienda. Y en todos los lugares en ningún lugar me encontré con un lugar que estuviera preparado para el tema de accesibilidad...Y también me llamó la atención el tema de los baños que generalmente la mayoría de los lugares, contamos con un baño adaptado para personas con distintos tipos de capacidad silla de ruedas y demás, eso me llamó la atención finalmente con baños normales que se comparten con todo el mundo.
E3 :	Eh mira en cuanto a restoranes eh no han sido quizás accesibles en lo que me refiero a ehh tener una carta de comidas o de precios en braille que bueno eso sí es igual acá en Argentina y bastante problema con eso, casi nadie lo tiene. Pero sí puedo decir que nos han atendido y sobretodo porque íbamos en grupo también y quizás llamamos la atención, nos han atendido bastante bien hemos ido a un lugar comer pescados y comidas que ahora no me acuerdo los nombres pero era muy muy ricas variedades de papa, comimos unos lomitos completos ahí cerca de la zona de Barranco y en la noche incluso el mozo nos atendió nos explicó exactamente cómo lo cocinaba y estuvo como 5 minutos prácticamente reloj explicándonos como lo habían cocinado y donde lo traíanuna clase básicamente, entonces en ese sentido bastante bien después otro día fuimos a una

	panadería a comprar, nada cosas dulces y grasosas después de competir, para digamos llenar un poco ya que habíamos caminado bastante y también nos atendieron bastante bien muy serviciales pero en cuanto a la accesibilidad nada, ha sido como acá...nada han sido bastante serviciales, y como decimos acá han sido bastante buena onda.
E4:	Hay varios, pero, pocos son ubicables.
E5:	No, no tiene ninguno carta en braille...
E6:	Accesibles en cierto modo, ...primero me dicen que aquí está la carta y les indico que tengo problema visual me lo podría leer, ahí ...recién me empiezan atender como debe ser
E7:	No, porque no son accesibles para mi
E8:	Bueno, sí existe variedad.
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
¿Qué comentarios tendría usted sobre los restaurantes en relación a la hospitalidad que tienen para las personas con discapacidad en general?	
E9:	La mayoría del CENTRO HISTÓRICO cuentan con servicios e infraestructura para personas con discapacidad pero les falta mejorarlas para que sea de mayor calidad.

Escasa oferta accesible
E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7

INTERPRETACIÓN:

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles si creen que las ofertas de restaurantes accesibles a sus necesidades son suficientes, se obtuvo como resultado que el 87.5% consideró que el número de las ofertas en restaurantes de calidad son escasas, debido a la infraestructura, servicio de atención o porque no están muy ubicables. Por otro lado solo 12.5 % indicó que si existe variedad.

E1: “[...] Pues los de más calidad por así definirlos son los que tienen más cordialidad para las personas con discapacidad [...] Pero también hay restaurantes de mucho más económicos a lo cual es muy difícil que te dan este mismo trato. Eh incluso hay algunos que... se reservan el derecho de admisión y prefieren no atenderte.”

E2: “No han sido quizás accesibles en lo que me refiero a ehh tener una carta de comidas o de precios en braille Y en todos los lugares en ningún lugar me encontré con un lugar que estuviera preparado para el tema de accesibilidad... Y también me llamó la atención el tema de los baños que generalmente la mayoría de los lugares, contamos con un baño adaptado para personas con distintos tipos de capacidad”

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante sobre sus comentarios de los restaurantes con relación a la hospitalidad, el cual se obtuvo como resultado que considera que tienen infraestructura y servicios, pero faltan mejorarlas para un servicio de calidad.

ITEM N° 08	
VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL	
¿En los restaurantes ha recibido atención adecuada y personalizada de parte del personal?	
E1	Bueno, en cuanto a lo que son restaurantes, pues los de más calidad por así definirlos son los que tienen más cordialidad para las personas con discapacidad. Como una mesa preferencial, siempre está en reserva, muy buena atención. Nos brindan lo que es la lectura del menú o de las bebidas que ofrezcan y nos brindan una pequeña interacción sobre el lugar turístico donde nos encontramos. Pero

	<p>también hay restaurantes de mucho más económicos a lo cual es muy difícil que te dan este mismo trato...incluso hay algunos que se reservan el derecho de admisión y prefieren no atenderte.</p>
E2	<p>Lo que sí puedo reconocer que la atención personalizada de la amabilidad fue muy buena en todos los lugares así que uno puede recurrir a la gentileza del mozo, que le describa a uno le ofrezca los menús y demás cuestiones ¿no?.</p> <p>También recuerdo que anduvimos consultando en varios lugares buscando precio y cosas para comer de nuestro agrado y como que no respetan mucho el tema de la prioridad para personas con discapacidad, aquí en Argentina estamos acostumbrados a que la persona con discapacidad, generalmente tiene prioridad en la atención, eso no lo vi allá no sé si es por falta de capacitación o porque realmente por ahí las personas con discapacidad salen poco, entonces no están acostumbrados, pero eso sí note como que no hay preferencia en la atención para las personas con discapacidad.</p>
E3:	<p>...considero que es un país bastante hospitalario desde la gente, este... o sea tengo buenos recuerdos de ahí, nos ha tratado bastante bien nada que decir eh, no sé, 8 de 10 puntos, 9 de 10 puntos, en ese sentido impecable.</p>
E4:	<p>No tan adecuada.</p>
E5:	<p>Cuando los venezolanos te atienden en los restaurantes son más atentos, pero cuando te atiende un nacional es como que.....te deja el plato y se vao sea no te dice joven aquí está en tu mano derecha está tu cubierto, a tu mano izquierda tu refresco.....</p>
E6:	<p>Sí, porque yo les he dicho o por iniciativa de ellos.</p>
E7:	<p>Es personalizada, hay algunos que no porque están ocupados, pero cuando he ido solo si me han leído la carta.</p>

E8:	No están capacitados para atender a personas con discapacidad visual Pero yo siempre trato de explicarle cuáles son las maneras
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
¿Cuentan con algún programa de certificación o convenio que facilite o impulse a los trabajadores del sector turismo a desarrollar un trabajo eficiente y de calidad?	
E9:	No, por el momento no lo hay pero vienen capacitándose para poder atender al público con diferentes discapacidades.

Atención hospitalaria
E1, E2, E3, E7

Falta de empatía
E4, E5, E6, E8

INTERPRETACIÓN:

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles si les pareció adecuada la atención del personal en los restaurantes, se obtuvo como resultado que el 50% consideró que, si tuvo una buena atención por la cordialidad, hospitalidad, y amabilidad del personal que los atendió, sin embargo, por otro lado, el 50% restante consideró que la atención fue poco adecuada por la falta de empatía e iniciativa del personal frente a sus necesidades.

E3: "Considero que es un país bastante hospitalario desde la gente este osea tengo buenos recuerdos de ahí nos ha tratado bastante bien nada que decir eh no sé de 8 de 10 puntos, 9 de 10 puntos, en ese sentido impecable."

E2:" Lo que sí puedo reconocer que la atención personalizada de la amabilidad fue muy buena en todos los lugares así que uno puede recurrir a la gentileza del mozo, que le describa a uno le ofrezca los menus y demás cuestiones".

E8: "No están capacitados para atender a personas con discapacidad visual. Pero yo siempre trato de explicarle cuáles son las maneras"

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si cuentan con programas de certificación para el impulso a los trabajadores del sector turismo para desarrollar un trabajo eficiente y de calidad, donde se obtuvo como resultado que no existe, sin embargo, el propio personal bien capacitándose.

ITEM N° 09**VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL**

¿Cómo fue el recorrido turístico que realizó en el Damero de Pizarro?

E1

Muy bueno el recorrido eh...había una persona que ofrecía información detallada sobre hechos históricos, conforme empezábamos el recorrido, que empezó en el palacio de gobierno nos contó la conclusión y algunos de los presidentes, sobre los húsares de Junín, luego íbamos caminando, no recuerdo muy bien las indicaciones, pero conforme íbamos en el grupo nos iba comentando a la derecha encontramos tal monumento, el año en que se construyó la reformas que se hicieron, las calles de las casas de estilo colonial y cada historia de cada una de ellas y, básicamente en eso se basó en recorridos. Muy bueno.

E2

Eh bueno el city tour lo contratamos ahí cerca de la plaza está del centro histórico hay varias paradas, de hecho no está marcadas, eso puedo reconocer que no están debidamente señalizadas, cada bus se para donde se ve que encuentra un lugar cómodo, de hecho hay lugares donde se reúne la gente y hablando directamente con vos, dicen que ofrecen el servicio de city tour que reúnen cierta cantidad de personas y después te hacen caminar capaz que tres o cuatro cuadras hasta un lugar donde está esperando el bus, o sea no, no hay nada organizado, muy desorganizado me pareció eso sí, muy improvisado.

E3:

Respecto a las actividades que hicimos había algunas pautadas que nos dijeron si la queríamos hacer que de hecho el lugar que mencionas no lo recuerdo.... No los han mencionado eh pero si nos dijeron pueden ir por acá, por acá, por acá porque era lo que estamos buscando, ciertamente nos desembarcaron en el pleno centro de Lima y nosotros caminamos, como buscando recorrer y conocer sin ir a un punto fijo en particular, buscamos caminar por las calles,

	digamos de Lima directamente pero...no tuvimos la posibilidad de hacer un recorrido histórico de algo patrimonial que quizás por falta de tiempo y también de bueno de las actividades digamos.
E4:	Caminando
E5:	Bueno si tendría que calificar del uno al diez le daría un siete, porque como te digo tienen que ser más descriptivos los guías, tienen que tener un poquito más de descripción. Y ...de sabernos guiar...porque algunas veredas, si bien le han hecho rampas, hay algunas que no y aparte las calles de ese Damero de Pizarro son estrechas y a veces hay ambulantes y personas pidiendo plata y sin querer uno los pisa.
E6:	En el recorrido de la casa de gastronomía,nos explicaban , nos daban los materiales....nos hacían palpar, probar algunos dulces.
E7:	Fue bonito, fue algo especializado, teníamos un guía que nos detalla....nos habla ...incluso tocando, lo que casi nadie ha hecho...hemos tenido oportunidad de tocar los monumentos, de que nos describa
E8:	En general fue buena
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
8. ¿Han desarrollado algún programa cultural dirigido especialmente para personas con discapacidad visual?	
E9:	Si, hemos realizado.

Guiados accesibles
E1,E3,E4,E5,E6,E7,E8

Planificación
E2

INTERPRETACIÓN:

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles cómo les pareció el recorrido turístico en el Damero de Pizarro, se obtuvo como resultado que el 87.5% consideró que fue bueno porque experimentaron un guiado utilizando el tacto y contaron con una descripción detallada de los monumentos, por otro lado, el 12.5% mencionó que su experiencia en un city tour hacía falta la planificación, debido a que era muy improvisado.

E7: Fue bonito, fue algo especializado, teníamos un guía que nos detalla....nos habla ...incluso tocando, lo que casi nadie ha hecho...hemos tenido oportunidad de tocar los monumentos, de que nos describa

E2: Ofrecen el servicio de city tour que reúnen cierta cantidad de personas y después te hacen caminar capaz que tres o cuatro cuadras hasta un lugar donde está esperando el bus, osea no, no hay nada organizado, muy desorganizado me pareció eso sí, muy improvisado.

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si han realizado algún programa cultural dirigido a personas con discapacidad, donde se obtuvo como resultado que sí lo han realizado.

ITEM N° 10	
VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL	
En su recorrido, ¿Conocía previamente usted los lugares accesibles y/o restricciones?	
E1	No, no las conocía y como tal, físicamente no existe, por decirlo así, el paradero o un cruce con sonido justamente para las personas con discapacidad visual pero la persona o guía turística... que nos ofrecía, él nos iba indicando dónde deberíamos de pararnos en qué momento teníamos que cruzar y ...los centros turísticos como son las casas coloniales por así decirlo tenían su espacio para las personas con discapacidad, unos pequeños espacios dónde podíamos interactuar conversar y escuchar lo que nos decía el guía o nos comentaba sobre los alrededores.
E2	No
E3:	No
E4:	Si

E5:	Si, bueno porque yo si se el centro de Lima si lo conozco y se mas o menos que avenidas son accesibles y que no
E6:	No, no conocía es la primera vez
E7:	No, antes pasaba de lejitos ...no tenía mucha contacto mucha información
E8:	No conocía además en el centro de Lima la mayoría de rampas que están para cruzar las pistas están ocupadas por vendedores ambulantes
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
¿Cómo autoridad tiene claro las limitaciones de servicio que tiene el sector turismo para las personas con discapacidad en general? ¿Cuáles son sus proyecciones?	
E9:	Desarrollar diferentes talleres y programas para mejorar el servicio de atención a personas con discapacidad y poder atenderlos con la debida calidad.

Desconocimiento
E1, E2, E3, E6, E7, E8

INTERPRETACIÓN:

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles, si conocían previamente los lugares accesibles y restricciones del lugar, se obtuvo como resultado que el 75% de los visitantes desconocía previamente los lugares accesibles y el 25% si sabía cuáles eran las calles accesibles.

E8: No conocía además en el centro de Lima la mayoría de rampas que están para cruzar las pistas están ocupadas por vendedores ambulantes.

E2: “Si, bueno porque yo si se el centro de Lima si lo conozco y se mas o menos que avenidas son accesibles y que no”

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si tienen claro las limitaciones del servicio en el sector turismo para las personas con discapacidad en general y cuáles eran las proyecciones, donde se obtuvo como resultado que se tiene proyecciones de desarrollo de programas y talleres para mejorar el servicio de atención con calidad.

ITEM N° 11	
VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL	
Con respecto a las actividades ¿Estas estaban adecuadamente diseñadas para personas invidentes?	
E1	Estaban adecuadas para las personas con discapacidad, ya que utilizaban la técnica auditiva más concreta y más descriptiva.
E2	No, para nada, no sé si es por la falta, como te puedo decir, falta de público con discapacidad o realmente por qué no no ni siquiera sé no tienen ni idea viste, y cosas básicas como indicar, bueno, venga por aquí está la puerta, tiene un lugar preferencial reservado para dentro del grupo para personas con discapacidad, no nada de eso se vio. Bueno a medida que se iba desplazando el bus la descripción como ellos van hablando por un micrófono en ese aspecto diría que es bastante accesible porque bueno en mi caso voy escuchando y me voy haciendo una idea. De lo que ellos van describiendo, pero no es algo que esté pensado está adaptado para personas con discapacidad, en este caso ciegas, ehm recorrimos el centro bueno la clásica, la parte del centro más antiguo de Lima después de dirigió a la costa un lugar donde hicimos una bajada creo que había una virgen y ahí básicamente la gente se baja y cada uno se mueve por sus medios, o sea en este aspecto no hay una planificación por ejemplo, que se acerque el guía y en el caso de uno estar totalmente solo, que lo acompañe que lo guíe para no desorientarse y no quedarse sólo, ahí uno recurre al compañerismo de las otras personas o bueno quedarse en el lugar por qué el bus para, y te deja y se va y vuelve al rato no sé si en 20 minutos media hora regresa recién el bus.

E3:	<p>Cuando anduvimos por la zona...hemos recorrido lugares que. que tienen bastante pendiente y caminos digamos con...con escalones también por rampas algunas partes teníamos una guía que nos iba diciendo cosas a nivel general y nada viendo que varios del grupo éramos ciegos, sí dijo unas cosas o trata de focalizar más en el momento de cómo hacernos entender que había tal cosa o describirnos igual te digo como también estamos con nuestros profesores, nuestros entrenadores entre la guía y nuestros entrenadores, por nuestra cuenta y cómo éramos muchos nos iban dando como la descripción visual de por ahí algunos objetos que habían en la rocas o cosas que hayan sobre sobre la misma plaza digamos.</p>
E4:	No
E5:	<p>Es para todos, no es para personas así ...personalizadas no es, solo una vez tuve la oportunidad pero solo fue porque lo organizo la unión nacional de ciegos del peru , nada más , de ahí la mayoría de tours son para todos</p>
E6:	Si, ...solo para usuarios invidentes
E7:	Sí.
E8:	<p>He participado de algunos dirigidos a personas con discapacidad visual dónde íbamos con guías, pero también en algunos otros dónde íbamos con el público en general</p>
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
¿Las instalaciones públicas, como parques iglesias museos etc. están aptos para recibir a personas con discapacidad visual?	
E9:	No todos cuentan con eso.

Actividades no adaptadas para invidentes
E2, E3,E4,E5,E8

Actividades personalizadas
E6, E7,E8

INTERPRETACIÓN:

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles, si las actividades estaban adecuadamente diseñadas para personas invidentes, se obtuvo como resultado que el 62.5% mencionó que en las actividades que ha participado, no estaban adaptadas porque tuvieron que movilizarse por su cuenta en todo el trayecto y no había actividades exclusivas a sus necesidades ni atención personalizada. Por otro lado también del 100%, un 37.5% ha participado de actividades dirigidas exclusivamente para personas con discapacidad visual.

E2: “[...] No es algo que esté pensado, está adaptado para personas con discapacidad, en este caso ciegas, ehm recorrimos el centro, [...] Y ahí básicamente la gente se baja y cada uno se mueve por sus medios, y en el caso de uno estar totalmente solo, que lo acompañe que lo guíe para no desorientarse y no quedarse sólo, ahí uno recurre al compañerismo de las otras personas”

E6: Si, ...solo para usuarios invidentes

E8: “He participado de algunos dirigidos a personas con discapacidad visual dónde íbamos con guías, pero también en algunos otros dónde íbamos con el público en general”

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si las instalaciones públicas como museos e iglesias están aptas para recibir a personas con discapacidad visual, donde se obtuvo como resultado que no todos cuentan con esa adaptación.

ITEM N° 12	
VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL	
¿El guía de turismo estaba capacitado para guiar a personas con discapacidad visual?	
E1	Sí,...Nos describían paso a paso el tamaño, color, forma de las casas o de los monumentos con mucho más detalle que se le describiría a una persona normal o a las personas con la posibilidad de ver.
E2	Eh las guías, no realmente no sé si...es más dudamos si fueran personal capacitado o sea gente que conoce la ciudad y qué hace una descripción para el turista desde lo que ellos conocen dudo que estén debidamente formados como guías turísticos.
E3:	Este no sé si está preparada la chica, pero se manejó bastante bien y ya te digo lo que por ahí lo que no nos aportaba ella nos lo decía nuestros profesores, creo que le puso mucho empeño de su parte.
E4:	No
E5:	Si, les falta más capacitación...se puede con el tiempo.
E6:	Si estaba capacitado porque nos explicaba bonito, nos enseñaba las maquetas para que poco a poco cada uno vaya palpando, nos enseñaba tranquilamente
E7:	Nuestra guía es excelente...tiene paciencia, es bueno ...
E8:	No, pero hacían lo posible
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
¿Considera que los guías oficiales de turismo están debidamente capacitados para atender a personas con discapacidad visual? ¿Por qué?	
E9:	No todos los guías, ellos no están debidamente capacitados, pero si algunos de ellos se capacitan por su cuenta, tienen ganas de superarse profesionalmente.

Falta de capacitación
E2, E3,E4,E5,E8

INTERPRETACIÓN:

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles, si el guía estaba capacitado para guiar a personas con discapacidad, se obtuvo como resultado que el 62.5% mencionó que no estaba capacitado, pero que podían lograrlo con capacitación, mientras que el 37.5% consideró que si estaba apto por las descripciones que les realizaba.

E1: “Si, ... Nos describían paso paso el tamaño, color, forma de las casas o de los monumentos con mucho más detalle que se le describiría a una persona normal o a las personas con la posibilidad de ver.”

E5: “ Este no sé si está preparada la chica pero se manejó bastante bien y ya te digo lo que por ahí lo que no nos aportaba ella nos lo decía nuestros profesores, creo que le puso mucho empeño de su parte.”

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si considera que los guías oficiales están capacitados para atender a personas con discapacidad visual, donde se obtuvo como respuesta que no están debidamente capacitados, pero se están capacitándose por sus medios, y existe la iniciativa de superare.

ITEM N° 13

VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL

Quando desea información vía web, telefónica o presencial de parte del MINCETUR, PROMPERU y ¿Tú que planes? etc. sus servicios e infraestructura son accesibles para usted?

E1	<p>Bueno yo llevo poco de haber perdido la vista hace un año y 9 meses y tengo una facilidad, bueno una ventaja para la computadora y el celular, y recuerdo algunas páginas de búsqueda. Pero las páginas no se adecuan a supongamos al sistema llos que se utiliza en la computadora, no lee algunas páginas oficiales, ya que contiene unos botones que el programa no reconoce y se hace muy difícil la accesibilidad. Tendría que tener a una persona al costado para que me oriente o me guie o me lea las características de la página ya que no es compatible la página del ministerio o del estado ninguna son, han sido actualizadas para las personas con discapacidad o mejor dicho no son compatibles con el programa ellos que se utiliza para todas estas personas bueno para todos nosotros con esa finalidad.</p>
E2	<p>De hecho, en Miraflores estuvimos en una agencia que me parece que era de informe que era del estado que daban información sobre tours, actividades para hacer no sólo en lima sino en el resto del Perú y allí no tenía material en braille ni adaptado para ciegos...Estaría bueno como decís vos que se pudiera ofrecer o se pudiera promocionar el tema de accesibilidad para personas con discapacidad. Que fuera fácil de acceder a esa información en la página web en la ciudad en el aeropuerto que hubiera algún centro o cuando se cruzan con una persona con discapacidad que sepa donde uno puede recurrir a buscar este tipo de información.</p>
E3:	<p>Desde allá en lima propiamente dicho en la misma villa habían puesto de no me acuerdo si decía turismo Perú, o algo así que ahí nos dieron información sobre lugares para comer eh nosotros.</p>
E4:	No

E5:	No, si hablamos de la página web de ellos, no es tan accesible, yo donde tengo más accesibilidad es cuando entro a su Facebook de ellos, a los fan page por los videos , por la publicidad que son más descriptivos , Como ellos hablan por los videos, uno ya más o menos entienden, por ejemplo, en tu que planes.com si bien salen los precios de ahí te bota a otra página web y a veces no estás en la página solicitada, por ejemplo, yo quiero un viaje a Trujillo, pero me arroja otra página ...no me bota a la agencia de avión para comprar un pasaje, no está estructurada.
E6:	No, nunca me he comunicado con ellos.
E7:	Sí , he ingresado a tu que planes para las ofertas de turismo, y tengo la información
E8:	Podría decirse que medianamente accesible
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
12. ¿Considera que el personal que tiene a su cargo está apto para preparar programas de turismo inclusivo? ¿Como los ha capacitado?	
E9:	Si, el personal de la MML está siempre capacitándose para realizar la atención debida, gracias a programas del Ministerio de Cultura y OMAPED

Accesibilidad web
E1, E5, E7,E8

Accesibilidad de servicios
E2, E3

INTERPRETACIÓN:

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles, si los servicios e infraestructura del Mincetur, Promperu, etc, son accesibles para ellos, se obtuvo como resultado que el 50% ingresó a la página web, de los cuales solo una persona no tuvo inconvenientes, mientras que los demás si tuvieron ciertos inconvenientes de accesibilidad. Por otro lado, las personas que se acercaron a una oficina de turismo fue el 25% de los encuestados, de los cuales el 50% recibió información oral, y el otro 50% indico que no recibió servicios accesibles como folletos en braille, tampoco información fácil y oportuna.

E2: “estuvimos en una agencia que me parece que era de informe que era del estado que daban información sobre tours, actividades para hacer no sólo en lima sino en el resto del Perú y allí no tenía material en braille ni adaptado para ciegos.”

E1: “[...] No es compatible la página del ministerio o del estado ninguna... han sido actualizadas para las personas con discapacidad o mejor dicho no son compatibles con el programa ellos que se utiliza para todas estas personas bueno para todos nosotros.”

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si considera que el personal que tiene a su cargo está apto para preparar programas de turismo inclusivo, donde se obtuvo como respuesta que el personal de la MML está siempre capacitándose para realizar la atención debida, gracias a programas del Ministerio de Cultura y OMAPED.

ITEM N° 14	
VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL	
¿El personal que lo atiende cumple con sus expectativas y necesidades?	
E1	No ha tenido oportunidad de interactuar con dicho personal
E2	Tampoco lo ofrecieron, o sea yo soy ciego, en ese momento estaba con mi hijo, mi hijo empezó a mirar algunos folletos le explicaron a él, pero tampoco es que se ofrecieron para brindar mayor información con respecto a la discapacidad visual. Así que es lo que te podría decir desde acá.

E3:	Yo si siento que nos atendieron bien además quizás como era una ocasión especial como son los juegos de lima 2019 el personal que pusieron para información en cuanto turística general del Perú de Lima como para discapacidad, estaba preparado, sí fue preparado dada la ocasión que van a recibir mucha gente del continente entonces, lo que nos han dicho, nos han informado, para mí estuvo bien eh si, te diré algunas expectativas también estaban bien organizados, eh también, depende de uno que les preguntara no, el interés que uno tuviera, ya te digo nosotros teníamos interés por ver algo de la parte histórica y probar comidas que también nos la daban allí mismo enseguida y la parte de instrumentos musicales, ese era nuestros intereses y los míos también particularmente y me han informado así que en ese sentido te puedo decir que si han cumplido.
E4:	A veces.
E5:	No tuve esa experiencia, de ir a la agencia de turismo.
E6:	Nunca tuvo la oportunidad de contactarlos.
E7:	Si, cuando he ido con otra persona nos atendieron en preferencia y no nos han discriminado.
E8:	El personal comúnmente trata de apoyarte aunque hay algunos que no lo hacen he tenido de las dos experiencias
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
¿Las oficinas de información turística están debidamente acondicionadas para recibir personas con discapacidad visual? ¿Con que instalaciones o equipamiento especial se cuenta?	
E9:	No, solo cuentan con infografía en paneles con sistema braille.

No se ha comunicado
E1, E5, E6

Atención en sus necesidades y
requerimientos
E2, E3, E4, E7, E8

INTERPRETACIÓN:

Los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles si el personal que lo atiende cumple con sus expectativas y necesidades se obtuvo como resultado que el 37.5% no ha tenido oportunidad de informarse directamente, mientras que el 25% indico que a solo a veces el personal cubre sus expectativas, el 25% indico que, si se le atendió bien, cumpliendo sus expectativas, y el 12.5% indicó que no hubo iniciativa para hacerle llegar la información.

E2: Yo soy ciego, en ese momento estaba con mi hijo, mi hijo empezó a mirar algunos folletos le explicaron a él, pero tampoco es que se ofrecieron para brindar mayor información con respecto a la discapacidad visual

E1: No ha tenido oportunidad de interactuar con dicho personal.

E7: Sí, cuando he ido con otra persona nos atendieron en preferencia y no nos han discriminado.

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si las oficinas de información turística están debidamente acondicionadas para recibir personas con discapacidad visual, donde se obtuvo como respuesta que, no, solo cuentan con infografía en paneles con sistema Braille.

ITEM N° 15	
VISITANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL	
¿Sabe usted de algún programa que brinda alguna entidad del turismo para la ayuda de traslado, programas exclusivos etc. para personas invidentes?	
E1	No, no hay ninguna, ya que he investigado en muchas redes sociales y he buscado en google y no hay ningún programa para nuestra inclusión en lo que es el turismo, hotelería, restaurantes o museos por así decirlo.

E2	<p>Ah perfecto entiendo, no, mira de toda la información que, buscado, nunca me ha aparecido en internet, nada relacionado que hable de turismo para personas con discapacidad y allá en Perú cuando estuve en Lima tampoco me crucé con nada que informe acerca al respecto no, acerca del tema de discapacidad y turismo.</p> <p>Antes que me olvide algo muy importante en el aeropuerto por ejemplo tuve que hacer una extracción de plata peruana de soles y no encontré cajeros parlante cajeros automáticos adoptado para personas ciegas eh no sé si es por falta de señalización si existen o directamente no existen pero lo que recorrimos no había ningún cajero que sea adaptado para personas ciegas con ayuda de audio y esto es importante porque por ahí bien si uno anda acompañado este tipo de cuestiones cuando es manejo de dinero y estas cosas, a veces uno lo prefiere hacer de forma privada personal así que eso sería un punto importante ya que el aeropuerto es la puerta de entrada a una ciudad tan grande y tan linda como Lima.</p>
E3:	<p>Eh en cuanto al programa si lo hay, no lo conozco ni del Perú no los llegue a conocer de hecho me contacté antes de viajar con una página que quizás tú la puedes ver ahí se llama unión de ciegos del Perú o unión latinoamericana de ciegos del Perú, algo así está en Facebook, para preguntarle cosas referidas a esta...y no me han contestado no sé por qué será, pero incluso ellos no sé si son estatales o son de manera privada, la verdad no los conozco, está en el Facebook y hasta allí no más llegué, y después no, si hay algún programa no lo conozco.</p>
E4:	No
E5:	Desconozco.
E6:	No conozco ni uno.
E7:	No, no tengo conocimiento.
E8:	No conozco exclusivamente para personas con discapacidad visual
AUTORIDADES O REPRESENTANTES NACIONALES O LOCALES	
¿Tienen algún programa dirigido a empresas y/o personas con discapacidad visual para superar las barreras?	
E9:	No existe.

Desconocimiento
E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8

INTERPRETACIÓN:

Todos los entrevistados, visitantes con discapacidad visual, al preguntárseles si conocían de algún programa que brinda alguna entidad del turismo para la ayuda de traslado, programas exclusivos etc. para personas invidente indicaron que desconocían totalmente, asimismo uno indico que hacía falta servicios de transacción en bancos lugares de entrada al país, como el aeropuerto.

*E2: [...] En Perú cuando estuve en lima tampoco me crucé con nada que informe acerca al respecto, [...] en el aeropuerto [...] no encontré cajeros parlante [...] adaptado para personas ciegas [...] y a veces uno lo prefiere hacer de forma privada personal así que eso sería un punto importante ya que el aeropuerto es la puerta de entrada a una ciudad tan grande y tan linda como
Lima*

E8: No conozco exclusivamente para personas con discapacidad visual

Con relación a las autoridades locales se realizó la interrogante si tienen algún programa dirigido a empresas y/o personas con discapacidad visual para superar las barreras, indicaron que no existe.

Anexo 6: Lista de Participantes

APELLIDOS Y NOMBRES	DIAGNÓSTICO	NACIONALIDAD
Diego Maldonado	Ceguera total	Peruano
Daniel Saez	Ceguera total	Argentino
Alberto Cretton	Ceguera total	Argentino
Jhoseth Norabuena	Ceguera total	Peruano
Richard Diaz	Baja visión	Peruano
Billy Condorcahuana	Ceguera total	Peruano
Eduardo Castillo	Baja visión	Peruano
Rubén Goicochea	Ceguera total	Peruano

Anexo 7: Formulario con respuestas de entrevista a la autoridad local

Marca temporal	Nombre y Apellidos	Correo Electrónico	Cargo que desempeña	Entidad donde labora	Autorizo que mi nombre y apellido sea publicado para la presente investigación con fines académicos.
12/05/2020 18:46:28	Alberto Oviedo Castillo	aoviedo@munlima.gob.pe	Promotor Turístico	Municipalidad de Lima - Subgerencia de Turismo	SI

<p>¿Tienen programas donde se plantee a los empresarios implementar un servicio de información inclusiva? ¿Cuáles?</p>	<p>¿ De qué manera trabaja con las empresas privadas para hacer del Damero de Pizarro un espacio inclusivo?</p>	<p>¿Hay algún proyecto para personas con discapacidad visual en el Damero de Pizarro? Explique en que consiste</p>	<p>¿Cuál es el análisis de los estados de infraestructura de los paraderos y terminales que se encuentran alrededor del circuito del Damero de Pizarro para las personas con discapacidad visual?</p>
<p>Si</p>		<p>1 Todavía no existe uno creado formalmente, pero si existen 3 rutas turísticas para personas con discapacidad visual.</p>	<p>Que la mayoría no contaba con una buena infraestructura pero a raíz de los pilotos realizados, han podido implementar de manera exitosa.</p>

<p>¿Los semáforos y veredas han sido adecuados para las personas con discapacidad visual?</p>	<p>¿Qué comentarios tendría usted sobre los restaurantes y hospedajes en relación a la hospitalidad que tienen para las personas con discapacidad en general?</p>	<p>¿Cuentan con algún programa de certificación o convenio que facilite o impulse a los empresarios/trabajadores del sector turismo a desarrollar un trabajo eficiente y de calidad en</p>	<p>¿Han desarrollado algún programa cultural dirigido especialmente para personas con discapacidad visual?</p>	<p>¿Cómo autoridad o representante tiene claro las limitaciones de servicio que tiene el sector turismo para las personas con discapacidad en general? ¿Cuáles son sus proyecciones?</p>
<p>En la mayoría de casos las veredas si pero los semáforos aún faltan implementar.</p>	<p>La mayoría del CENTRO HISTÓRICO cuentan con servicios e infraestructura para personas con discapacidad pero les falta mejorarlas para que sea de mayor calidad.</p>	<p>No, por el momento no lo hay pero vienen capacitándose para poder atender al público con diferentes discapacidades.</p>	<p>Si, hemos realizado.</p>	<p>Desarrollar diferentes talleres y programas para mejorar el servicio de atención a personas con discapacidad y poder atenderlos con la debida calidad.</p>

<p>¿Las instalaciones públicas, como parques iglesias museos etc. están aptos para recibir a personas con discapacidad visual?</p>	<p>¿Considera que los guías oficiales de turismo están debidamente capacitados para atender a personas con discapacidad visual? ¿Por qué?</p>	<p>¿Considera que el personal que labora con usted está apto para preparar programas de turismo inclusivo? ¿Cómo se ha capacitado?</p>	<p>¿Las oficinas de información turística están debidamente acondicionadas para recibir personas con discapacidad visual? ¿Qué instalaciones o equipamiento especial posee?</p>	<p>¿Tienen algún programa o capacitación dirigido a empresas para ayudar a superar los impedimentos de las personas con discapacidad visual?</p>
<p>No todos cuentan con eso.</p>	<p>No todos los guías, ellos no están debidamente capacitados, pero si algunos de ellos se capacitan por su cuenta, tienen ganas de superarse profesionalmente.</p>	<p>Si, el personal de la MML está siempre capacitándose para realizar la atención debida, gracias a programas del Ministerio de Cultura y OMAPED</p>	<p>No, solo cuentan con infografía en paneles con sistema Braille.</p>	<p>No existe.</p>