



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**Estudio del turismo accesible en el Área ecológica Metropolitana
Pantanos de Villa**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Sandra Eulalia Valenzuela Zúñiga (<https://orcid.org/0000-0001-6786-2893>)

ASESOR:

Mg. Edwin Natividad Gabriel Campos (<https://orcid.org/0000-0003-0245-0040>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por guiarme en este largo camino, a mi madre y hermana por su amor, comprensión y el apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

Agradecimiento

A mi asesor Edwin Gabriel quien me brindo su paciencia y apoyo para culminar esta investigación, al AEMPV por permitir y dar todos los accesos necesarios para realizar la investigación, a mi familia por el apoyo constante y Eduardo por el apoyo moral.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	15
III. METODOLOGÍA.....	33
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	33
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	34
3.3 Escenario de estudio.....	34
3.4 Participantes.....	35
3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	36
3.6 Procedimientos.....	37
3.7 Rigor científico.....	38
3.8 Método de análisis de la información.....	39
3.9 Aspectos éticos.....	39
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Los indicadores del Turismo accesible.....30

Tabla 2: Tabla de participantes claves.....35

Índice de gráficos y figuras

Figura 1:Dotación total de estacionamiento	26
Figura 2:Pasos del procesamiento	38
Figura 3:Mapa de ubicación del AEMPV	41
Figura 4:Estacionamiento e ingreso del AEMPV	41
Figura 5:Baños portátiles del AEMPV	42
Figura 6:Panel informativo con sistema braille en el AEMPV	45
Figura 7:Panel informativo e interpretativo háptico con sistema braille en el AEMPV	46
Figura 8:Embarcadero en el AEMPV	47
Figura 9:Rampas en el AEMPV	48
Figura 10:Turista con discapacidad abordando el catamaran en el AEMPV ..	50
Figura 11:Boletería en el AEMPV	51
Figura 12:Condiciones del turismo accesible en el AEMPV	54

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo Analizar las condiciones del turismo accesible que ofrece el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de Villa para realizar el turismo accesible- Lima, 2021. El método de investigación que se realizó fue de enfoque cualitativo, diseño etnográfico y tuvo como instrumento principal las entrevistas y la observación, instrumentos que se utilizaron para conocer: Acceso, aseos, gestión, información y comunicación, movilidad, personal, servicios y usabilidad; importantes categorías para conocer las condiciones del turismo accesible como lo menciona la OMT en su Manual Turismo Accesible para Todos. Se escogieron a 9 personas entre el personal del Área Ecológica y turistas con alguna discapacidad, quienes ayudaron a resolver las interrogantes planteadas; la recolección de datos se obtuvo a través de 2 cuestionarios con 19 y 17 ítems respectivamente.

Concluyendo así que las condiciones del turismo accesible que el AEMPV ofrece para el turista con discapacidad es buena pero no está al 100 %, ya que aún hay puntos que mejorar e implementar como es su certificación y el entablillado de sus demás circuitos.

Palabras claves: turismo accesible, discapacidad, AEMPV.

Abstract

The objective of this research was to analyze the conditions of accessible tourism offered by the Pantanos de Villa Metropolitan Ecological Area to carry out accessible tourism- Lima, 2021. The research method that was carried out was a qualitative approach, ethnographic design and had as an instrument main the interviews and the observation, instruments that were used to know: Access, toilets, management, information and communication, mobility, staff, services and usability; important categories to know the conditions of accessible tourism as mentioned by the UNWTO in its Accessible Tourism Manual for All. 9 people were chosen from among the staff of the Ecological Area and tourists with a disability, who helped to solve the questions raised; data collection was obtained through 2 questionnaires with 19 and 17 items respectively.

Thus, concluding that the conditions of accessible tourism that the AEMPV offers for tourists with disabilities is good but not 100%, since there are still points to improve and implement, such as its certification and the splinting of its other circuits.

Keywords: accessible tourism, disability, AEMPV.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo es una industria que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo y a la vez ofreciéndonos diferentes tipos y formas para poder realizar actividades de ocio y recreación, enseñándonos a valorar los diferentes tipos de culturas que existen en el mundo y a descubrir nuevas necesidades para facilitar su desarrollo.

Según la Organización Mundial de turismo (OMT) existen diferentes tipos de turismo entre ellas el turismo cultural que el motivo principal es conocer las diferentes culturas e historia mediante museos, zonas arqueológicas, entre otras; también está el ecoturismo donde la motivación principal es conectarse con la naturaleza realizando un turismo responsable, permitiendo su conservación y minimizando los impactos que puede ocasionar, tenemos también el turismo rural como bien dice su nombre se desarrolla en espacios rurales donde se no solo se observan paisajes sino también el turista disfruta y es partícipe de las diferentes actividades que realiza la población como la agricultura, ganadería, etc; no podemos dejar de mencionar el turismo de aventura para aquellos que aman la adrenalina y el riesgo, aquí se desarrollan diferentes tipos de actividades en espacios específicos como puenting, rapel, canotaje, entre otros; así mismo veremos otros tipos de turismos como el turismo deportivo, turismo gastronómico, turismo de negocios, turismo medicinal y de salud y ahora el turismo accesible o inclusivo que el principal motivo es incluir al turista discapacitado a realizar los diferentes tipos de turismo que existen, porque el turismo es para todos.

En el mundo existen muchas personas con discapacidad y personas adultas mayores que no tienen ningún tipo de impedimento para poder viajar y trasladarse a diferentes lugares, y hacer turismo; entonces es aquí donde la mayoría de viajeros tienen diferentes tipos de problemas, entre ellos espacios públicos sin rampas ni ascensores, baños públicos con espacios pequeños, hoteles, atractivos y recursos turísticos con problemas de accesibilidad ya sea porque no existen rampas o el espacio donde se desplazan las personas son muy angostas e inadecuadas, también existe deficiencia de lenguaje ya en muy pocos lugares se encuentran paneles o un lugar informativo con el sistema braille , y ni qué decir de los diferentes tipos de transportes, que son

muy pocos los que tienen espacios acondicionados para una persona con silla de ruedas, algo que hace que el turista discapacitado se limite mucho a realizar turismo en cualquier lugar.

Al respecto, la pregunta es, ¿estamos preparados para poder brindar un servicio inclusivo?. Desde 1998 en el Perú se inició un proyecto “Perú: Hacia un turismo accesible” cuya finalidad era captar turistas con discapacidad de países emisores como los Estados Unidos, la Unión Europea, Inglaterra, Japón y otros. Este proyecto fue iniciado con un viaje de estudios que incluyó la ciudad de Lima, Reserva Nacional de Paracas, la Ciudad del Cusco y el Santuario Histórico de Machu Picchu. (Isola, 2006).

Dicho viaje tuvo como resultado conocer la situación de accesibilidad y atención para este grupo de turistas y algunos cambios en temas de accesibilidad en el rubro turístico y social orientados a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, posterior a ello La Comisión de Promoción del Perú (Promperú) realizó una publicación en octubre de 1999 el documento "Turismo para personas con discapacidad: un segmento en desarrollo" que se presentó en las Ciudades de Lima y Cusco.

En la actualidad hasta el día de hoy tenemos muchas deficiencias como es la infraestructura urbana para desplazamientos de personas con discapacidad, muy pocos hoteles con infraestructura adecuada y ni qué decir de atractivos turísticos; entonces ¿cómo hacemos para poder brindarles un turismo seguro y agradable?; tenemos ejemplos de países vecinos como es el caso de Chile según su listado de servicios y atractivos turísticos accesibles cuenta con 16 Parques Nacionales accesibles, 12 Reservas Nacionales accesible, 4 Monumentos Naturales accesibles, 1 Santuario de Naturaleza accesible y 23 playas inclusivas que apuestan por integrar a este grupo de turistas a realizar actividades como cualquier otro visitante otorgándoles las facilidades que este necesita para poder darle un servicio de calidad.

En nuestro país el 18 de setiembre del 2009 se publicó la Ley N° 29408 – Ley General de Turismo, en el artículo 3 indica que “El turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables y

de las personas con discapacidad de cualquier tipo que limite su desempeño y participación activa en la sociedad". (Constitución Política del Perú [Const.]. Art. 3. 18 de septiembre del 2009. Perú). Dada esta ley en el Perú aún no se aplica del todo, ya que tenemos un maravilloso centro histórico de Lima reconocido por la UNESCO, una de las 7 maravillas del mundo, más de 72 áreas naturales, pero casi ninguna de ellas está habilitada para un turista con discapacidad, podemos sentirnos muy orgullosos, pero cuánto dura ese orgullo si no todos pueden visitarlo.

Así mismo en el 2017 PromPerú publicó su boletín N° 39 donde la empresa Amadeus realizó un estudio sobre las necesidades de accesibilidad que requieren este tipo de turistas para facilitar sus viajes. Hicieron entrevistas a expertos y encuestas en línea a algunos viajeros con discapacidad procedentes de Estados Unidos, India y Unión Europea. Este estudio nos muestra 5 principales problemas: La falta de información de accesibilidad en el destino turístico (46%), la falta de personal con formación especializada en turismo para personas discapacitadas (46%), confusión en la información sobre el destino turístico (37%), la falta de infraestructura adecuada en el destino turístico (37%) y falta de conocimiento de proveedores accesibles en el destino turístico (33%) (Amadeus,2017).

Por lo tanto, aún nos falta mucho por avanzar y encaminarnos como un destino accesible y para que podamos hacer un turismo para todos debemos empezar por ser empáticos, pensar no solo en nuestras necesidades sino también en la de los demás, hacer cumplir las leyes y los derechos, creando soluciones y medidas para que todos puedan desplazarse de un lugar a otro sin complicaciones, porque al tener rampas y espacios adaptados para personas con discapacidad no solo beneficia a este grupo sino también a personas con niños, mujeres embarazadas y adultos mayores.

En ese sentido, el trasfondo que busca la presente investigación es abordar el tema del turismo accesible en el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de Villa (AEMPV), para ello se formula el problema general de la investigación, que es ¿Cómo se desarrolla el turismo accesible en el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de Villa?, para responderlo, se plantea unos problemas específicos, los cuales son:

- ¿Cómo es el acceso para el turista discapacitado en el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa?
- ¿Cómo son los aseos para el turista discapacitado en el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa?
- ¿Cómo es la gestión del Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa para el turismo accesible?
- ¿Cómo es la información y comunicación para el turista discapacitado en el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa?
- ¿Cómo es la movilidad para el turista con discapacidad en el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa?
- ¿Cuántos del personal del Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa cuentan con alguna formación para atender al turista con discapacidad?
- ¿Qué servicios adicionales ofrece el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa para el turista con discapacidad?
- ¿Cuántos puntos de usabilidad tiene el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa para el turista con discapacidad?

Así mismo, se desarrolló la justificación del estudio que nos permitirá saber el porqué de la investigación.

En este trabajo se busca investigar el desarrollo del turismo accesible mediante la infraestructura, el servicio que ofrece el personal y el acceso hacia el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa.

Esta investigación se realizará describiendo la infraestructura, haciendo entrevistas, conociendo si el personal está capacitado y si existen capacitaciones para todo el personal sobre el trato al turista discapacitado, esto ayudará a identificar diferentes factores positivos y negativos en el turismo accesible que proporciona el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa.

Por lo tanto, se recopiló información y se analizará qué tipo de servicios ofrece el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa, porque es necesario tener la información precisa para relevar las cosas positivas y negativas que ofrece el turismo accesible en el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa.

Por otro lado, se da a conocer si nuestra investigación contará con hipótesis, primero definiéndola.

Las hipótesis son las explicaciones o respuestas tentativas a las preguntas de investigación que son derivados de la teoría existente. Por el cual, en las investigaciones cualitativas el objetivo principal es comprender los fenómenos, examinándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural, por tanto, no se prueban hipótesis ya que estas son generadas durante el proceso y son el resultado del estudio. (Hernández, Fernández y Baptista,2014)

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo por lo que no existe una hipótesis de investigación, además el trabajo es de enfoque cualitativo y nos enfocaremos en comprender y explorar las diferentes características de cómo se desarrolla el turismo accesible en el Área Ecológica Metropolitana pantanos de Villa y

no medir o analizar causas y efectos; adicionalmente esta investigación sólo cuenta con una sola variable.

Por lo cual desarrollaremos el objetivo general de la investigación que es: Analizar las condiciones del turismo accesible que ofrece el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa para realizar el turismo accesible.

Así mismo, los objetivos específicos de la presente investigación son:

- Describir cómo es el acceso para el turista discapacitado en el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa.
- Identificar cómo son los aseos para el turista discapacitado en el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de Villa.
- Conocer cómo es la gestión del Área Ecológica Metropolitana Pantanos de Villa para el turismo accesible.
- Identificar cómo es la información y comunicación para el turista discapacitado en el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de Villa.
- Descubrir cómo es la movilidad para el turista con discapacidad en el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de Villa.
- Develar cuántos del personal del Área Ecológica Metropolitana Pantanos de Villa cuentan con alguna formación para atender al turista con discapacidad.
- Explorar qué servicios adicionales ofrece el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de Villa para el turista con discapacidad.
- Conocer cuántos puntos de usabilidad tiene el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de Villa para el turista con discapacidad.

II. MARCO TEÓRICO

Por otro lado, los temas a desarrollar en la presente investigación serán los trabajos previos o antecedentes nacionales e internacionales para la investigación.

Alva (2017) desarrolló su tesis de licenciatura en la Universidad Nacional Del Altiplano (Puno) titulada “Turismo accesible en las cadenas hoteleras: casa andina Private collection y sonesta posada del inca en la ciudad de puno 2016”, cuyo objetivo principal fue evaluar y analizar en qué medida se cumple el turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina y Posada del Inca de la ciudad de Puno 2016 para el turista; esta investigación trabajó bajo el método inductivo con aplicación descriptiva, comparativa y analítica, la técnica que utilizó para la recolección de datos fue encuestas y entrevistas, se contó con una muestra total de 103 personas. La investigación concluyó que el nivel de accesibilidad que de las cadenas hoteleras ha sido parcial, dando como resultado que el servicio que brinda Casa Andina Private Collection al turismo accesible aún no han implementado según normas; sin embargo, si tienen turistas discapacitados y en el momento necesario acondicionan el servicio básico; por otro lado, la empresa hotelera Sonesta Posada del Inca cuenta con lo elemental y está capacitado para ofrecer un servicio para el turismo accesible.

Álvarez (2017) en su tesis de licenciatura en la Universidad Nacional De Trujillo Facultad De Ciencias Sociales Escuela Académico Profesional De Turismo (Trujillo) titulada “Capacidades y actitudes del recurso humano que labora en los atractivos del destino Trujillo para la atención del segmento de turismo accesible”, tuvo como objetivo principal conocer las capacidades y actitudes del personal de los atractivos del destino Trujillo para la atención al turista con discapacidad; esta investigación fue de diseño no experimental y de enfoque cualitativo; el instrumento que utilizó fue un cuestionario de entrevistas, encuestas y fichas de observación. Esta investigación concluyó que el personal que labora en los principales atractivos del destino de Trujillo no cuentan con conocimientos técnicos ni profesionales, pero se evidencia empatía y respeto. Adicionalmente se muestra que los atractivos turísticos de Trujillo no cuentan con una infraestructura adecuada para realizar turismo accesible.

Bravo (2000) en su tesis de Magíster en la Pontificia Universidad Católica Del Perú (Lima) titulada “Turismo para discapacitados en el Perú” tuvo como objetivo evaluar las condiciones del Turismo para Discapacitados en el Perú. Su investigación fue de carácter descriptivo y como medio de recolección de datos utilizó herramientas y documentación del sector turístico encontrados en internet, monografías, revistas y otras. Esta investigación concluyó que el país cuenta con una diversidad de lugares turísticos que no están incorporados al circuito turístico comercial y en especial al turismo para discapacitados. Así mismo, el turismo para discapacitados es un segmento importante y en crecimiento al que se le debe dar especial atención en su desarrollo, ya que generan altos ingresos económicos, pero lastimosamente la capacidad hotelera peruana aún tiene muchas limitaciones para atender adecuadamente a este mercado.

Moya y Ura (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad César Vallejo (Lima) titulada “Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019”, tuvo como objetivo conocer el desarrollo del turismo accesible en Machu Picchu. Esta investigación fue de enfoque cualitativo, y tuvo como instrumento principal las entrevistas; teniendo como muestra a 10 personas. La investigación concluyó que el desarrollo del marketing turístico para personas con discapacidad en Machu Picchu, se está logrando de una manera positiva y con mejora a corto plazo, ya que la mayoría de los establecimientos promocionan sus servicios a través de plataformas virtuales reconocidas mundialmente. Así mismo, la infraestructura en Machu Picchu, es catalogada como incipiente, debido a que aún existen lugares que ofrecen servicios turísticos que no consideran las necesidades de los turistas con discapacidad, faltando así las medidas reglamentarias mínimas como: rampas de acceso, servicios sanitarios preferenciales, etc.

Trejo (2019) en su tesis de licenciatura en la Universidad César Vallejo (Lima), titulada “Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores-2019” tuvo como objetivo principal evaluar las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores. El método de investigación fue aplicado con

enfoque cualitativo, donde utilizó como instrumento la recolección de datos, la guía de entrevista y la ficha de observación. Esta investigación concluyó que el estado del turismo accesible en la Huaca Pucllana es regular, ya que cuentan con falencias en las instalaciones, herramientas de comunicación y solo los servicios se acomodan para atender hasta cierto punto a las necesidades de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva. Así mismo encontró falta de estacionamientos accesibles y servicios higiénicos adaptados.

Guajardo, García y Sánchez (2015) en su tesis de licenciatura en la Universidad De Monterrey División De Negocios Departamento De Administración (México) titulada “Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de monterrey: un primer paso hacia el turismo accesible”, tuvo como objetivo principal identificar las características de la industria turística que ofrece Monterrey para la accesibilidad de las personas con discapacidad; esta investigación trabajó bajo un enfoque mixto. El método de recolección de datos que usó fue la aplicación de encuestas y entrevistas personales. La investigación finalizó que Monterrey está lejos de ser un destino accesible ya que no cuenta con información suficiente sobre los productos y servicios turísticos accesibles porque sus sitios web tienen problemas de diseño y no están preparados para recibir a personas con discapacidad.

Rodríguez (2010) en su tesis de licenciatura de la Universidad Abierta Interamericana Facultad de Turismo y Hospitalidad (Argentina) titulada “Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas, en la Ciudad de Luján, al mes de Agosto del año 2010”, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico del sistema turístico de la Ciudad de Luján, la metodología que utilizó fue de diseño exploratorio-descriptiva mediante el cual usó la observación, entrevistas y encuestas; llegando a la conclusión que los servicios ofrecidos por los prestadores turísticos de la Ciudad de Luján tienen muchas carencias, algunas muy graves. Así mismo, muchos establecimientos no cuentan con los requisitos principales para un establecimiento accesible; lo curioso es que la mayoría de los establecimientos hoteleros tienen sus habitaciones en las plantas altas y su único medio de acceso son las escaleras, varios de ellos tienen bañeras y esto imposibilita al turista con discapacidad poder hacer uso

de sus servicios, adicionalmente no cuentan con elementos complementarios como una silla de ruedas.

Zalazar (2018) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional del Sur Departamento de Geografía y Turismo (Argentina) titulada “Turismo accesible en centros de interpretación ambiental. Estudio de caso: Balneario el Cóndor, Viedma” tuvo como objetivo averiguar sobre la viabilidad de implementación de accesibilidad turística en el centro de interpretación ambiental del Balneario El Cóndor; la metodología que utilizó fue exploratorio con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) usando como instrumento de recolección de datos los cuestionarios, entrevistas y la observación directa. Esta investigación concluyó que el Centro de Interpretación Ambiental del Balneario El Cóndor cuenta con convenientes condiciones para la atención de visitantes con cualquier condición.

Luego de abordar los trabajos previos de la investigación, para una mejor comprensión del marco teórico desarrollaremos diferentes conceptos de turismo, accesibilidad y discapacidad antes de abordar nuestro tema principal.

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico a nivel mundial. Conceptualmente el turismo viene a ser el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. A esas personas se les denominan viajeros (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. (OMT,2008)

La secretaria de Turismo [SECTUR] (2003), en el documento Cuenta Satélite del turismo de México, nos dice que “El turismo se define como el desplazamiento momentáneo que realizan las personas y comprende las acciones que efectúan durante sus viajes y estancia fuera de su entorno habitual.” (p.6).

La OMT (1994) [como se citó en Sancho (2011)], nos dice que “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares

distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros” (p.46).

Los autores nos indican que el turismo viene a ser el desplazamiento de las personas fuera de su lugar de residencia por un tiempo menor a un año, ya sea por motivos de recreación, trabajo, negocios, vacaciones y otros, donde pueden realizar diferentes tipos de actividades, generando un gasto que ayudará a la mejora del lugar visitado y al crecimiento de la población mediante la creación de nuevos empleos.

Para que un turista pueda visitar distintos lugares y desplazarse de un lugar a otro necesita tener no solo los medios de transporte sino también contar con una arquitectura urbanística apta para todo tipo de personas y tipos de transporte y así no tengan ningún inconveniente durante su desplazamiento.

Según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2019) en la Norma Técnica A.120 – Accesibilidad Universal en Edificaciones del Reglamento Nacional de Construcciones señala que:

Accesibilidad es la condición de acceso que presta la arquitectura urbanística y arquitectónica para facilitar la movilidad y el desplazamiento autónomo de la persona con discapacidad, propiciando su integración y la equiparación de oportunidades para el desarrollo de sus actividades cotidianas, en condiciones de seguridad. (p. 7).

Palomino (2014) nos dice que “la accesibilidad es el derecho de uso de lo urbano, lo rural, y de sus servicios por todos los habitantes sin restricción alguna, y sin importar su estatura, peso, edad, género, cultura, o discapacidad” (p.4).

Ambos autores nos señalan la importancia de la infraestructura urbanística para la integración de las personas con algún tipo de discapacidad a poder realizar sus actividades con toda normalidad y sin ningún tipo de prejuicio, ya que todos tenemos los mismos derechos.

Rifai (como se citó en el Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I, 2014) nos dice que

La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos. (p.18).

El autor nos enfatiza que la accesibilidad es un elemento indispensable no solo para la sociedad, sino que también para realizar un turismo accesible o turismo para todos y que este beneficia a toda la población.

De la misma manera Isola (como se citó en el Manual para la atención del turista con discapacidad,2000) nos dice que

Al hablar de accesibilidad nos referimos a la cualidad que tienen el conjunto de espacios utilizados por las personas, para que cualquiera de ellas, incluso aquellas que tienen una discapacidad, puedan: Llegar a todos los lugares y edificios que desee sin necesidad de realizar sobreesfuerzos. Acceder a los establecimientos en los que se ofrece cualquier tipo de servicio y poder, en caso de emergencia, ser evacuados en condiciones de seguridad. Hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en todo tipo de establecimientos con comodidad. (p.38).

El manual nos indica que la accesibilidad permite al turista con discapacidad poder desplazarse por cualquier espacio con comodidad y seguridad sin necesidad de hacer mucho esfuerzo y así poder disfrutar de su visita.

Así mismo el Ministerio de Turismo de la Nación en las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos de Argentina (2010) nos dice que “la accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita llegar,

entrar, salir y utilizar los diferentes espacios. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas" (p.17).

Esta publicación realizada por el Gobierno de Argentina nos hace notar la importancia de construir un espacio pensado en todos y para todos, evitando de esta manera el ocasionar molestias entre las personas ya sea por espacios reducidos o por espacios inadecuados y mejorando la seguridad, la tranquilidad de los ciudadanos y el ordenamiento de los desplazamientos ya sea de peatones, conductores, ciclistas y por qué no de las personas con discapacidad que también tienen los mismos derechos y necesitan un espacio adecuado para poder movilizarse con tranquilidad; logrando así una participación activa en las diferentes actividades que se realicen en la ciudad.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) en el resumen del informe sobre la discapacidad publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011), define

La discapacidad como un término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación. La discapacidad denota los aspectos negativos de la interacción entre personas con un problema de salud (como parálisis cerebral, síndrome de Down o depresión) y factores personales y ambientales (como actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles, y falta de apoyo social). (p.7).

Según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2001) en el Reglamento Nacional de Construcciones señala que:

Una persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias evidenciada por la pérdida significativa de alguna de sus funciones físicas, mentales o sensoriales que implique la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales, limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad. Este concepto incluye a los adultos mayores. (p.7).

Ambos autores nos indican el concepto de una persona con discapacidad, las deficiencias ya sean físicas o mentales y limitaciones que este grupo de personas puedan tener para poder desarrollarse con normalidad dentro de la sociedad. Del mismo modo nos hacen notar aspectos negativos como la falta de integración de este grupo a la sociedad, ya sea por la poca inversión que hacen los gobiernos para adecuar la infraestructura urbanística, las barreras ideológicas que crea la sociedad evitando la participación plena de este grupo y algunas características como no recibir la atención de salud adecuada porque es muy caro para ellos a diferencia de una persona sin discapacidad, el desempleo debido a las limitaciones que puedan tener y que para algunas empresas es un gasto inadecuado o muy exagerado. Por tanto, se les pone en desventaja y en desigualdad en algo que es responsabilidad de todos.

Así mismo, una vez definido temas generales se pasará a definir conceptos del turismo accesible siendo esta nuestra variable de estudio.

Pérez, González y Mazars Turismo (2003) en su libro Turismo accesible. Hacia un turismo para todos define “el turismo para todos como aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (p.23).

Del mismo modo, la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (2009), [como se citó en el Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, 2014] nos dice que “el turismo Accesible es el turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas, con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales”. (p.19).

Ambos autores nos indican que el turismo es y puede ser disfrutado por todas las personas sin exclusión alguna.

Agnes, F. et al. (2010), [como se citó en el Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, 2014], nos dice que

El turismo accesible es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también a los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje. (p.19).

El autor nos hace énfasis que pensar en un turismo para todos e implementar una infraestructura adecuada no solo facilitará el acceso libre a las personas con alguna discapacidad sino también a aquellos que sufren de alguna lesión temporal y a aquellos padres con niños pequeños.

Darcy, S. y Dickson, T. (2009), [citado en el Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I (2014)], nos dice que

El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal. (p.19).

El autor nos señala que para alcanzar un turismo accesible es necesario la colaboración de ambas partes interesadas y que de esa manera el turista con discapacidad pueda disfrutar del servicio prestado con dignidad y tranquilidad.

Por otro lado, según la OMT (2014) en el Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I nos dice que

El término Turismo Accesible tiene varios sinónimos en diferentes países, sin haberse acordado uno común. Así se denomina entre otros: Turismo inclusivo,

Turismo adaptado, Turismo para Todos, Turismo sin barreras (Barrier Free Tourism, BFT, en sus siglas en inglés), Turismo de fácil acceso (Easy access tourism), Turismo Universal. (p.18).

El autor nos dice que el turismo accesible tiene diferentes formas de llamarlo, pero todos se basan en integrar a las personas discapacitadas ya sea con dificultad de movimiento, visual, audición y capacidades cognitivas a poder realizar actividades turísticas con las mismas oportunidades y necesidades que los demás. Entonces llamemos como lo llamemos al turismo accesible la finalidad es que se lleve a cabo a nivel mundial y que todos hagamos respetar ese derecho porque todos pueden hacer turismo sin exclusión alguna.

Según el informe de la OMS (2017) existen más de 100 millones de personas en el mundo que sufren de discapacidad, y en el Perú, según el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI,2017), existen más de 3 millones de personas con alguna discapacidad.

Así mismo, la Comisión de Promoción del Perú nos dice que

El turismo para personas con discapacidad es un segmento de mercado que cada vez cobra mayor importancia dentro de la industria turística internacional. Esto se debería básicamente a la suma de cuatro factores: (i) un aumento del tamaño del mercado, ya que a medida que se incrementa la esperanza de vida, crece el número de personas con alguna discapacidad; (ii) mejora en los ingresos que percibe este grupo, como consecuencia de la existencia de nuevas leyes de carácter social; (iii) las mejoras tecnológicas que permiten mayor información y desplazamiento, y por ende posibilita la realización de viajes; y (iv) finalmente un incremento en las facilidades y servicios para personas con discapacidad, tanto por una toma de conciencia de los requerimientos existentes como en respuesta a la creciente demanda de los mismos.(PROMPERÚ,2000,p.10)

Por lo tanto, lo que debemos de hacer es darle importancia a este segmento, facilitando la información necesaria al viajero, indicarle que destinos cuentan con la

infraestructura adecuada y cuáles no, y ofrecerle una alternativa de solución como un valor agregado del servicio para que el turista pueda conocer el destino turístico y quede satisfecho con su visita.

Por otro lado, Zsarnoczky (2017) nos dice que el objetivo del turismo accesible es que todas las personas sin importar su situación y posibilidades tengan acceso a todos los servicios en todos los destinos turísticos, así mismo nos detalla que el gasto promedio de este sector es de 500 dólares en un viaje de 5 días, también nos dice que el turista europeo con discapacidad cuenta con varios sitios webs y programas locales ofreciéndoles una amplia información de servicios de viajes y destinos en la UE accesibles.

Del mismo modo Souca (2010) nos dice que el comportamiento del consumidor del turismo accesible es apreciar mucho los productos que se adaptan a sus necesidades y se convierten en evangelistas de la marca, es decir se convierten en clientes habituales y extienden su estadía, además de que no viajan solos por lo tanto generan un mayor gasto en el destino.

Ambos autores nos indican la importancia del turismo accesible, tanto de la infraestructura que es beneficioso para todos y económico ya que el gasto que realiza este sector genera un alto ingreso económico.

Del mismo modo Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) señala que

El área de Turismo Accesible tiene como función implementar acciones para que los turistas con discapacidad y sus acompañantes puedan acceder y disfrutar de la oferta turística nacional de forma autónoma, cómoda y segura. Además, se preocupa que la accesibilidad esté presente, de manera transversal, en todas las áreas del turismo nacional para permitir el acceso a todas las personas por igual. Así mismo, estimula la generación de productos turísticos diseñados bajo el concepto de accesibilidad universal y del Código de Ética Mundial para el Turismo.

Entonces para que el turista con discapacidad pueda realizar un turismo accesible es necesario que el espacio turístico cuente con algunas características principales como son rampas, espacios adecuados, personal capacitado y con conocimientos en lenguaje de señas, entre otros. Por el cual se desarrollarán a continuación los indicadores del turismo accesible.

Según la OMT (2015) en el Manual Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, módulo IV, nos detalla algunos requisitos que todo destino turístico debe tener, entendiéndolo como medidas para la evolución de la oferta de sus productos y facilitando el turismo accesible, iniciando así con la definición de acceso.

Según la OMT (2015) en el Manual Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas módulo IV nos dice que un recurso turístico debe contar con transporte público urbano accesible y que cumpla con las condiciones necesarias para ser usado por turistas con alguna discapacidad. (...). Del mismo modo, que cuenten con estacionamiento propio y con plazas de aparcamiento reservadas permanentemente y en exclusiva para el estacionamiento de vehículos conducidos o que transporten personas con movilidad reducida, teniendo en cuenta las características dimensionales de ubicación y señalización(...). (p.73).

El manual nos hace énfasis en que todo recurso turístico debe contar por lo menos con alguna línea de transporte que facilite la conexión entre recurso turístico y visitante, del mismo modo debe contar con una zona de estacionamiento con las características que el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) define en la Norma Técnica A.120 de Accesibilidad Universal en Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones, como se muestra en la figura N° 1. Además, nos dice que este estacionamiento debe estar ubicado lo más cerca posible al ingreso. (p.31)

Figura 1

Dotación total de estacionamiento.

DOTACIÓN TOTAL DE ESTACIONAMIENTO	ESTACIONAMIENTOS ACCESIBLES REQUERIDOS
De 1 a 20 estacionamientos	01
De 21 a 50 estacionamientos	02
De 51 a 400 estacionamientos	02 por cada 50
Más de 400 estacionamientos	16 más 1 por cada 100 adicionales.

Nota. Tomado del Reglamento Nacional de Edificaciones

Seguidamente se conceptualizará el segundo indicador que es aseos que según la OMT (2015) en el Manual Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas módulo IV nos dice que “un aseo accesible o cabina accesible es aquel que reúne las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los clientes, turistas u otros usuarios con discapacidad” (p. 74).

Debemos tener en cuenta que una persona con alguna discapacidad no siempre puede hacer uso de un baño o servicio higiénico común, sino que hay personas como las que usan silla de ruedas o personas mayores que usan bastones o caminadores necesitan de un baño con espacios más amplios para poder desplazarse con comodidad.

Así mismo se desarrollará el tercer indicador que es gestión donde según la OMT (2015) en el Manual Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas módulo IV nos dice que un recurso turístico debe contar con un protocolo de evacuación para personas con discapacidad con acciones continuas a realizar en casos de emergencia y debe estar incluido en el plan de emergencias y evacuación (...). Así mismo que disponga de un certificado en accesibilidad es decir que la infraestructura, su web y sus servicios han sido verificados por una entidad reconocida y ha manifestado la conformidad de los requisitos definidos en normas o en especificaciones técnicas. (p.74).

En este indicador el manual nos dice que todo recurso turístico debe contar con un protocolo de evacuación en caso de emergencia sobre todo si cuentan con visitantes con alguna discapacidad ya que con este grupo hay que buscar alternativas diferentes y eficientes para poder hacer más rápido la acción de evacuar, así mismo nos dice que debe contar con un certificado en accesibilidad esto ayuda al recurso turístico a cumplir con las normas y reglas que dispone el MVCS y poder obtener la licencia de un recurso turístico apto para un turismo accesible y evitar posibles multas o inconvenientes.

También se desarrollará el cuarto indicador que es información y comunicación que según la OMT (2015) en el Manual Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas módulo IV nos dice que el recurso turístico debe de contar con documentación accesible sobre la información del recurso, los usos y servicios que este presta, es decir ofrecer la información del lugar en al menos dos canales o formatos, por ejemplo, el sistema braille, mapas interactivos. Así mismo, contar con aplicativos móviles y/o programas informáticos accesibles que se puedan descargar y acceder mediante un teléfono o algún otro dispositivo móvil y poder obtener la información oficial del recurso turístico; por ejemplo: audioguías, signoguías, realidad aumentada, redes wifi, página web accesible, código QR, etc. (p.75).

El manual nos indica que todo recurso turístico que aplique el turismo accesible debe contar no solo con la infraestructura sino también contar con canales de comunicación accesible es decir lenguaje braille, audioguías, signoguías, entre otros, para que la información que se quiere dar a conocer al turista llegue completa y correcta y no se pierda.

Del mismo modo abordaremos el indicador movilidad que según la OMT (2015) en el Manual Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas módulo IV nos dice que el recurso turístico debe tener al menos un acceso accesible, es decir un área donde los turistas con discapacidad pueden llegar y a hacer uso de ello (...), además, contar con un itinerario accesible y el recorrido horizontal y vertical que comprende los pasillos, escaleras, rampas y otros que son necesarios para el uso de todos los turistas independientemente de sus capacidades. (p. 76).

En este punto el manual nos indica que el recurso turístico debe contar con al menos una ruta accesible estratégica para el turista con discapacidad es decir un espacio adecuado con toda la infraestructura para que puedan realizar su visita y poder conocer el recurso turístico sin problemas y quedar satisfechos con lo observado.

Además, se definirá el indicador seis que es personal donde la OMT (2015) en el Manual Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas módulo IV nos dice que el recurso turístico debe tener personal con instrucción en atención a personas con discapacidad, es decir recibir capacitaciones sobre el trato para este grupo de personas y ofrecer información en lenguaje de signos. (p.76).

El manual hace hincapié en que el personal debe estar totalmente capacitado y preparado para atender a personas con alguna discapacidad, por lo tanto, el personal debe tener conocimientos en primeros auxilios, trato para este grupo, manejo de grupos pequeños o grandes, conocimientos de lenguaje de señas, entre otros.

Así mismo se abordara el indicador siete que es servicios donde la OMT (2015) en el Manual Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas módulo IV nos dice que el recurso turístico debe contar con un servicio de asistencia a personas con discapacidad (...) es decir, poner personal a disposición del turista con discapacidad para que le pueda orientar, informar y simplificar el acceso; además de contar con programas y actividades para el público adaptadas también para personas con discapacidad. (p.77).

Todo recurso turístico debe contar con personal que apoye y oriente al turista con discapacidad ya sea para resolver dudas o ayude con su desplazamiento si este lo requiere, razón por la cual todo el personal debe estar preparado y capacitado; además de ofrecer actividades adaptadas para personas con discapacidad.

Finalmente desarrollares el último indicador Usabilidad que según la OMT (2015) en el Manual Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas módulo IV nos dice que un recurso turístico debe contar con un punto de información accesible (...) es decir un espacio equipado de mobiliario accesible y productos de

apoyo para facilitar su uso e intercambio de información. (...). Por ejemplo; el diseño del mostrador con las medidas necesarias, su ubicación y la existencia de sistemas de comunicación con personas con discapacidad auditiva como sistema de braille. (p.77).

En este último indicador el manual nos indica que el recurso turístico debe tener un punto de información accesible es decir un espacio específico dotado de mobiliario accesible y que sus productos de apoyo deben tener sistemas de comunicación para que la información brindada llegue completa y correcta. En este caso la boletería del recurso debe cumplir con las medidas establecidas por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) definida en la Norma Técnica A.120 de Accesibilidad Universal en Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones que son: ancho mínimo de 0.80 m y altura máxima de 0.80 m , considerando un espacio libre de obstáculos en la parte inferior, con una altura mínima de 0.75 m. y una profundidad de 0.40 m., que permita la atención de una persona en silla de ruedas.(p. 16).

Tabla 1

Los indicadores del Turismo accesible

Indicador	Concepto
1. Acceso	Transporte público de conexión y Estacionamiento
2. Aseos	Servicio higiénico accesible (más amplio)
3. Gestión	Protocolo de evacuación y Certificado de accesibilidad
4. Información y comunicación	Información del recurso turístico en sistema braille y contar con Apps de audioguías, signoguías entre otros.
5. Movilidad	Tener al menos una ruta turística accesible
6. Personal	Personal capacitado
7. Servicios	Personal que oriente y facilite el acceso

Nota. Esta tabla muestra el resumen de los indicadores que Manual Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas módulo IV.

2.4 Área Ecológica Metropolitana Pantanos de Villa

El Área Ecológica Metropolitana, fue creada por Acuerdo de Concejo Metropolitana N° 26 en el año 1991, ocupa aproximadamente el 80% del Área Natural Protegida Refugio de Vida Silvestre Los Pantanos de Villa y es propiedad del Servicio de Parques de Lima – SERPAR, la cual mediante Convenio de Administración por Encargo es administrado por PROHVILLA, con el apoyo del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas (SERNANP), este se encuentra ubicado al sureste de Lima en la Av. Hernando Lavalle S/N. Chorrillos - Lima. El área total ocupada es de 2500 hectáreas de las cuales 263.27 hectáreas han sido categorizadas como refugio de vida silvestre.

El clima es típico de la costa desértica peruana, clasificado como desierto subtropical árido. Posee hábitats como: Lagunas, gramadales, juncales, zonas arbustivas, zona de arenal y playa; albergando una gran diversidad de especies de flora y fauna. Registra 210 especies de aves residentes y migratorias donde el 70% son aves migratorias y el 30% son aves residentes, como el Pato Colorado, siete colores de la totora, cormorán, gaviota de franklin, zambullidores, garzas, entre otros. También se observan mamíferos, reptiles, artrópodos y peces; además de un total de 65 especies de flora nativa e introducida como junco, totora, grama salada, casuarina, molle y palmeras.

Actualmente cuenta con 3 circuitos ecoturísticos: Circuito Génesis, es la única laguna donde se puede navegar con botes, kayak o catamarán y es el único circuito accesible para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva; Circuito tradicional donde se puede observar la laguna mayor, este es un área de anidamiento y cuenta con un extenso sendero, miradores y un embarcadero para la observación de grandes bandadas de aves residentes y migratorias, según la época. También se aprecian zonas de gramadales, juncales, totorales y áreas arbustivas; Circuito Marvillita circuito

cerca al ecosistema marino costero donde habitan alrededor de 40 especies de aves de acuerdo a la temporada, como: Gaviotas, Gaviotines, Rayadores, Garzas, patos, parihuanas, entre otros. Este recorrido ofrece una tranquila experiencia de contemplación natural, ideal para grupos especializados en la observación de aves, adultos mayores, entre otros visitantes.

Laboran alrededor de 43 personas en diferentes áreas como: administración, limpieza y guías. El Área ecológica metropolitana pantanos de villa apertura el ingreso a sus visitantes desde las 8 am hasta las 5 pm de lunes a domingo con previa reserva debido al COVID-19. Durante los últimos 5 años ha recibido un promedio anual de 40000 visitantes siendo su mayor población escolares de nivel primario y secundario.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Esta investigación es de tipo básica, según Ñaupas, et al. (2014) nos dice que la investigación básica es aquella que surge de la curiosidad científica y busca descubrir nuevos conocimientos de tal manera que sirva como base para nuevas investigaciones.

Así mismo, Supo (2012) nos dice que toda investigación debe ser clasificada en alguna de las dos opciones de las cuatro clasificaciones que él propone, por lo tanto, esta investigación se desarrolló como observacional ya que no existe la participación del investigador, por lo cual solo se observó y recogió información del AEMPV. Además, según la planificación de la toma de datos este trabajo estuvo desarrollado en prospectivo ya que los datos recogidos fueron con la finalidad de la investigación. Asimismo, esta investigación es transversal ya que la variable sólo fue medida en una ocasión y se pudo realizar comparación. Por último, conforme a la cantidad de variables de interés fue descriptivo porque solo describe a partir de una muestra.

Por otro lado, el nivel de investigación desarrollado en este trabajo fue descriptivo ya que Tamayo (2003) dice que una investigación descriptiva se desarrolla en realidades de hechos y su característica principal es mostrarnos una interpretación correcta. Así mismo, Ñaupas et al., (2014) afirma que el objetivo principal de una investigación descriptiva es recopilar datos e información de los objetos, personas e instituciones a partir de sus características, aspectos, clasificación o dimensiones. (p.60)

De acuerdo al enfoque de investigación según los autores Ñaupas et al. (2014), esta investigación fue de enfoque cualitativo ya que se emplea la recolección y análisis de datos; así mismo se aplica la observación y la descripción de los fenómenos sin dar mucho hincapié a su medición. Por lo tanto, el propósito de esta investigación es reconstruir la realidad del estudio del turismo accesible del Área Ecológica Metropolitana pantanos de la villa e interpretarlo.

Finalmente, el diseño de investigación que se desarrolló en esta investigación fue etnográfico ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que los diseños etnográficos buscan explorar y comprender los entornos sociales desde la perspectiva de los participantes. Así mismo Tamayo (2003) nos dice que el objetivo principal de la etnografía es captar el punto de vista y las expectativas de los participantes, es decir que no solo se observa y clasifica, sino que se interpreta según la condición social e intereses.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Según Herrera, Guevara y Munster (2015) nos dice que unos de los elementos básicos es la elaboración y diferenciación de tópicos a partir de lo que se recoge en la información, por el cual se diferenciarán en categorías y subcategorías. Estas últimas podrían ser apriorísticas ya que se construyeron antes de la recopilación de información según Eliot (citado por Herrera et al., 2015)

Por lo tanto, en esta investigación la categoría es el Diagnóstico del turismo accesible donde surgen las siguientes subcategorías: acceso, aseos, gestión, información y comunicación, movilidad, personal, servicios y usabilidad; las cuales fueron consideradas en el Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas desarrollado por la OMT.

3.3 Escenario de estudio

El escenario de estudio corresponde al Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa, esta se encuentra en el distrito de Chorrillos limitando con los huertos de villa, la urbanización las delicias de villa, la sede de la universidad Científica del sur (UCSUR) y el country club de villa. Para poder llegar a este recurso turístico se debe tomar la av. Caminos del inca (ex av. Defensores del morro) y llegar al cruce con la av. Hernando de Lavalle. El AEMPV es un humedal que comprende 273.23 hectáreas el cual es administrado en un 80% por la Autoridad Municipal de los Pantanos de villa (PROHVILLA), cuenta con 3 circuitos turísticos, uno de ellos adaptado con condiciones

para personas con discapacidad. Considerado el humedal costero con mayor número de aves registradas en el departamento de Lima.

3.4 Participantes

Según Mendieta (2015) nos dice que los informantes son los objetos de estudio es decir las personas que serán parte de nuestra investigación y que debemos definir bien entre un informante clave y uno general ya que el informante clave es la persona que tiene un amplio conocimiento respecto al tema de investigación mientras que un informante general solo cuenta con una información parcial.

Del mismo modo, Robledo (2009) nos dice que los informantes claves son una fuente importante de información ya que nos abren el acceso a otras personas y a nuevos escenarios por lo que nos aconseja que debemos establecer una relación de confianza con ellos.

Para esta investigación nuestros informantes claves están divididos en dos grupos los cuales son:

Tabla 2

Tabla de participantes claves

Grupo	Codificación
Personal de Pantanos de villa	PVP1 PVP2 PVP3 PVP4 PVP5
Turistas con alguna discapacidad	PVT1 PVT2 PVT3

Nota. Esta tabla muestra las codificaciones de los participantes claves, donde PVP significa Pantanos de villa personal y PVT significa Pantanos de villa turista.

3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se empleó la técnica de la observación ya que se basa en saber escuchar, prestar atención a los detalles y saber comprender y descifrar las conductas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Así mismo se desarrolló la técnica de la entrevista donde Supo (2012) nos dice que es la evaluación que se le realiza al individuo evaluado y que puede ser estructurada o no estructurada. Donde la entrevista estructurada hace uso de un cuestionario guía que nos ayuda a proteger la estructura y objetivos de la entrevista. (Quintana,2006).

Del mismo modo se desarrolló la técnica del análisis documental que según Pinto citada en Clausó (1993) nos dice que el análisis documental es el conjunto de operaciones que modifican el contenido y la forma original de los documentos, transformándolos en otros de carácter instrumental para que faciliten al usuario la identificación; es decir son las fuentes de información que se utilizan para construir nuestra investigación adecuándolas según nuestros propósitos

Por lo tanto, en esta investigación se elaboró como instrumento la guía de observación y la guía de entrevista para poder realizar una entrevista a profundidad.

De acuerdo a Robles (2011) una entrevista a profundidad tiene las siguientes características: Ser pacientes, las entrevistas no deben sobrepasar las 2 horas para evitar el cansancio del entrevistado, realizar un guion de entrevista en base a la hipótesis y objetivos, iniciar las entrevistas con preguntas básicas y luego generales ya que el objetivo es ganarse la confianza del entrevistado para que sea espontánea y dinámica.

3.6 Procedimientos

Según Robles (2011) nos dice que para obtener abundante información es necesario contar con todos los recursos posibles para la recolección de datos como: Grabaciones de audio e imágenes que nos permitirán poder rescatar detalles como modulaciones, estilos o acentos que se dio durante la entrevista, además nos dice que para hacer uso de estas herramientas es necesario llegar a un acuerdo mutuo con el entrevistado. Así mismo hacer uso de nuestra libreta de apuntes es necesario ya que la comunicación verbal y no verbal es clave fundamental para nuestra investigación.

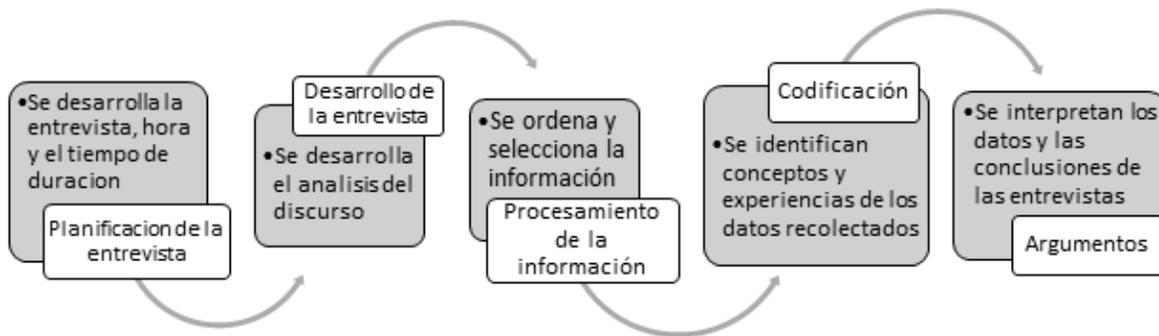
Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron la ficha de observación y las entrevistas donde se siguieron los siguientes pasos, como se muestra también en la figura 2:

1. Planificación de la entrevista: En este paso al ya tener nuestra guía de entrevista se determinaron el lugar donde se desarrolló la entrevista, la hora pactada con el entrevistado y el tiempo el cual duró la entrevista.
2. Desarrollo de la entrevista: Aquí se dio paso al análisis del discurso donde Karam (2005) nos dice que es una metodología que tiene como objetivo principal develar, descubrir y comprender un cuerpo previamente delimitado. Es decir, aquí se utilizó el cuestionario de preguntas, se midió el tiempo de la entrevista y se revisaron y corrigieron inconvenientes que se tuvo en las entrevistas.
3. Procesamiento de la información: En este paso se dio lugar a ordenar y seleccionar la información (De Andrés,2000) es decir se hizo una transcripción de las entrevistas, se volvió a revisar y profundizamos los datos.
4. Codificación: En este paso se procedió a identificar conceptos y experiencias de los datos recolectados con el fin de interpretar los datos. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

5. Argumentos: En este paso se dio lugar a las interpretaciones y conclusiones que se llegó al realizar las entrevistas y toda la recolección de datos.

Figura 2

Pasos del procedimiento



Nota. En esta figura se muestra un resumen de los pasos que se siguió para desarrollar el procedimiento.

3.7 Rigor científico

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) dicen que para la validación de la información existen 4 criterios:

1. Dependencia: En este criterio detalla la consistencia de los resultados es decir que la información recolectada debe ser revisada por distintos investigadores, por eso la razón de grabar audio o videos de las entrevistas para poder ser analizados, lo cual se realizó en la presente investigación.
2. Credibilidad: Este criterio se refiere a si el investigador captó a profundidad las experiencias de los participantes sobre todo aquellas que están vinculadas con el planteamiento del problema para poder interpretarlas y reflejarlas y no afecten sus opiniones propias, el cual si se realizó en esta investigación.

3. Transferencia: Aquí el investigador muestra su perspectiva de cómo encajan los resultados del problema analizado y el lector es quien evalúa si se adapta o no con su contexto, el cual fue realizado en esta investigación.
4. Confirmación: Este punto está enlazado con la credibilidad es decir rastrear los datos en su fuente de donde se recolectó y explicar la lógica utilizada para interpretarlos, el cual se llevó a cabo en la presente investigación.

Por ello en esta investigación la información utilizada está definida y respaldada por autores, así mismo las técnicas e instrumentos utilizados fueron validados por expertos especializados en turismo.

3.8 Método de análisis de la información

Según Quintana (2006) el análisis de información se realiza en 5 pasos: Rastrear e inventariar los documentos existentes, clasificar los documentos identificados, seleccionarlos de acuerdo al propósito de la investigación, leer a profundidad y extraer elementos importantes, leer en forma cruzada y comparativa con el fin de construir una síntesis comprensiva.

Por lo tanto, en esta investigación se realizó entrevistas tanto al personal del AEMPV como a turistas con discapacidad del mismo lugar de estudio, posterior a ello se hizo una transcripción de las entrevistas, se codificó de acuerdo a los conceptos necesarios para luego interpretar los datos y finalmente obtener las conclusiones de las entrevistas.

3.9 Aspectos éticos

Esta investigación se realizó respetando la autoría de las fuentes ya que en cada fuente utilizada (libros, revistas y artículos científicos, tesis de investigación) se está citando con el autor correspondiente. Del mismo modo, como esta investigación se desarrolló en un espacio natural se está respetando el medio ambiente y la vida, como también se está respetando la confidencialidad de los informantes claves o

participantes cuidando su identidad y dándole uso solo para la investigación, teniendo en cuenta su postura moral y creencias religiosas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron de la ficha de observación y las entrevistas realizadas a los informantes claves, donde se observará los indicadores de la variable estudiada.

4.1 El acceso para el turista discapacitado en el Área ecológica Metropolitana Pantanos de Villa.

El primer grupo de informantes claves nos dice que para llegar a los Pantanos de Villa la vía de acceso es mixta, es decir asfaltada y las veredas sin asfaltar y que actualmente la municipalidad de Chorrillos está haciendo obras para mejorar las pistas y que este proyecto incluirá una ciclovía. Una de nuestras informantes claves codificada como PVP3 nos dice que *“pues esta la pista, pero después el lado de la vereda es solo tierra, generalmente las personas que llegan en silla de ruedas vienen en vehículo privado y bajan aquí, y si es difícil, casi imposible trasladarse por esta zona que está así.”* refiriéndose a las veredas sin asfaltar en caso el turista haga uso de ello. Por otro lado, en cuanto al transporte para poder llegar a los pantanos de villa los informantes nos dicen que hay dos formas de llegar, una es por transporte privado ya sea taxis o auto propio, que los deja en la misma puerta, y la otra es por medio de transporte público que es la ruta alimentadora de villa el salvado 04 del metropolitano y la ruta L que se dirige a Lurín que los deja a 300 metros aproximadamente del recurso turístico como se observa en la figura 3. Como lo afirma una de nuestras informantes claves codificada como PVT1 que nos dice *“... usé el metropolitano y me dejó muy lejos, pero es de gran ayuda.”*

Así mismo, si un visitante ya sea con alguna discapacidad o no, se dirige a los pantanos de villa cuenta con un estacionamiento provisional y un espacio apartado para personas con discapacidad, que se encuentra al lado de la puerta de ingreso como se observa en la figura 4, con las siguientes dimensiones de 3.80m x 5.00 m

establecidas según la norma de accesibilidad para las personas con discapacidad y de las personas adultas mayores (Norma A. 120), y un letrero soportado por un poste que facilita su identificación.

Figura 3

Mapa de ubicación del Área Ecológica metropolitana Pantanos de Villa



Nota: Los puntos A Y B en la figura son los paraderos donde el transporte público deja al turista y la distancia que hay entre el paradero y la puerta de ingreso del AEMPV.

Figura 4

Estacionamiento e Ingreso del Área ecológica metropolitana pantanos de villa.



Nota. En esta figura se puede observar el espacio reservado que tiene el AEMPV para las personas con discapacidad en caso que acudan con auto propio o un taxi.

4.2 Los aseos para el turista discapacitado en el Área ecológica metropolitana pantanos de villa.

De acuerdo con la ficha de observación y los informantes claves de ambos grupos, coinciden en que los pantanos de villa si cuenta con servicios higiénicos, uno de ellos es específicamente para personas con discapacidad como lo afirma PVP3 *“...en total hay alrededor de 7 o 8 baños y el último uno de ellos es para personas con discapacidad.”* Dichos servicios higiénicos son portátiles como se observa en la figura 5, ya que el recurso aún no cuenta con un sistema de alcantarillado pero que sí está contemplado dentro de los próximos proyectos como lo afirmó el jefe del área de ecoturismo. Por otro lado, una de nuestras informantes claves del segundo grupo PVT1 nos dice *“...hay servicios higiénicos portátiles, pero no sé cómo habrán hecho con los que van en silla de ruedas ¿no?, yo me puedo movilizar sí, pero el tema es que como es bastante reducido es difícil y también no me parece tan accesible para discapacitados.”* debido a que el espacio del baño no es tan amplio y cómodo como para una silla de ruedas. Respecto a la limpieza según lo observado y con las respuestas de las entrevistas se llega a un consenso que, si manejan una buena limpieza, pero PVT1 nos dice *“...por esto de la pandemia yo prefiero no usar los servicios higiénicos hasta llegar a mi casa y más sin son portátiles ya que los desechos se mantienen estancado y no fluyen.”*, se sugiere hacer uso de los servicios higiénicos en caso de urgencia, usando siempre la mascarilla bien puesta y desinfectando el inodoro con alcohol, dado que debido a la coyuntura que se está viviendo por el Covid-19 los servicios higiénicos públicos son parte de las fuentes principales de contagio y más si son portátiles ya que los residuos se quedan estancados y son vaciados 3 veces por semana.

Figura 5

Baños portátiles del área ecológica metropolitana pantanos de villa.



Nota. De los 7 baños portátiles solo el ultimo es para personas con discapacidad.

4.3 Gestión del Área ecológica metropolitana pantanos de villa para el turismo accesible.

De acuerdo al Manual Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas módulo IV, la gestión se dividirá en dos partes, el cual los resultados son:

La primera en cuanto al protocolo de evacuación en caso de emergencia, que según las entrevistas hechas al primer grupo PVP nos dicen que no cuentan con un protocolo tangible como tal pero que el personal tiene conocimiento de cómo actuar y hacia donde desplazarse. Así mismo, dentro de este primer grupo PVP4 siendo guía oficial de pantanos de villa nos dice *“Claro que sí, tenemos varios protocolos de salida e incluso de manejos de riesgo, es más un plan de contingencia que se tiene aquí con el área de seguridad, con el área de guías para que cualquier cosa pase podamos salir bien con las personas.”* Afirmando que, si tienen conocimiento y que a su vez al momento de iniciar el guiado se les da las indicaciones aparte de las medidas de seguridad por la coyuntura, pero el grupo 2 PVT de acuerdo

a su experiencia durante su visita, nos dice que en ningún momento se le dio alguna indicación respecto a un protocolo de evacuación pero que sí existe señalización que ayuda a identificar la salida.

La segunda parte está referida al certificado de accesibilidad, que actualmente no cuentan con dicho certificado. Según el informante codificado como PVP1 nos dice *“Aún no, tuvimos una visita del Ministerio Vivienda, hicieron una evaluación sobre los trabajos de accesibilidad, fue parte de un proceso de formación de experiencias turísticas accesibles que es un trabajo en conjunto con MINCETUR ...donde nos tenían que evaluar ... y nos hicieron algunas observaciones que ya se levantaron”,* y que debido a la pandemia aún no se pudo concretar, es importante que tengan el certificado de accesibilidad, ya que se puede dar a conocer oficialmente como un lugar accesible y a su vez pueda generar más movimiento turístico accesible en Lima. Según la informante PVP5 nos dice *“No, pero tenemos reconocimiento de MINCETUR.”*, dicho reconocimiento es el ingreso al Inventario Nacional de Recursos Turísticos obteniendo la jerarquía 3, reconociendo a pantanos de villa como un lugar que motiva el desarrollo turístico del Perú.

4.4. La información y comunicación para el turista discapacitado en el Área ecológica metropolitana pantanos de villa.

De acuerdo con las entrevistas a nuestros informantes y la ficha de observación realizada en pantanos de villa, podemos afirmar que dentro de los 3 circuitos si existen paneles informativos e interactivos hápticos y con sistema braille como nos dice nuestra informante la cual se denominó PVP3: *“Si, actualmente existen unos 6 paneles en braille en todo pantanos y en la ruta accesible 4”*, cumpliendo además con el Manual de señalización turística del Perú emitida por el MINCETUR como se puede observar en la figura 6 y 7, por otro lado solo un guía maneja el lenguaje de señas peruanas como nos comenta PVP4 *“: Así es, todo el personal no, de momento es Karina quien se dedica a ver el tema de las señas y somos 4 guías que estamos por comenzar el curso”*., pero todos los guías están preparados y de acuerdo a la limitación del visitante optan por usar los recursos como el sistema háptico y braille, usan sus recursos

naturales (la vegetación, nido, sonidos), etc; como lo dice PVP5 “... se puede hacer un guiado interpretativo con sonidos, con texturas, entonces va a depender mucho de la habilidad que tenga el guía para poder mostrar algo.”

Otro punto es en cuanto a los audioguías y signoguías que aún no cuentan con ello, pero es algo que se piensa implementar más adelante, Por otro lado, respecto a su página web accesible como nos indicó PVP1 “está en proceso, se ha comprado los accesos y demás para crear una web accesible individual y está ahorita en proceso de estructuración.”

Figura 6

Panel informativo con sistema braille en el área ecológica metropolitana Pantanos de Villa.



Nota. En la figura se puede observar un recuadro guinda que es la información en

sistema Braille.

Figura 7

Panel informativo e interpretativo háptico con sistema braille en el área ecológica metropolitana Pantanos de Villa.



Nota. En la figura se puede observar el mapa del circuito genesis y el color amarillo que lo rodea es la ruta entablillada para el turismo accesible; además de un recuadro guinda que es la información en sistema Braille.

4.5. La movilidad para el turista con discapacidad en el Área ecológica metropolitana Pantanos de Villa.

Dentro de los pantanos de villa existen 3 circuitos turísticos: El circuito tradicional; el

circuito maravilla y el circuito génesis; este último es el único circuito accesible como afirma PVP1 *“Sí que es el circuito Génesis y tenemos dos circuitos que dependiendo al tipo de discapacidad también lo pueden realizar.”*. Este circuito según la ficha de observación cuenta con un aproximado del 30 % del camino entablillado de todo el circuito, desde la puerta de ingreso hasta el embarcadero. En este circuito se pueden encontrar 2 pérgolas de descanso, paneles informativos y el embarcadero donde se hacen paseos en bote en un catamarán como se puede observar en la figura 8, que es una embarcación especial para silla de ruedas; además de contar con barandas de madera y 3 rampas como se puede ver en la figura 9, que conectan el entablillado y facilitan el desplazamiento de las personas cumpliendo con el desplazamiento horizontal y vertical. Actualmente cuenta con 3 tipos de señalización: la señalización de bienvenida que es la que marca el inicio y final de una ruta turística, la señalización informativa de orientación que proporciona información clave para el visitante para que pueda movilizarse en la ruta turística y la señalización de interpretación que contiene información específica del recurso turístico; pero como nos dice uno de los informantes se están centrando en la señalización interpretativa. Respecto al entablillado como el informante codificado como PVP1 dijo *“Cumple el rango que nos piden que es 1.80”* pero según PVT1 dice *“no la verdad yo he visto que no, menos para los que van en silla de ruedas, porque el espacio es muy reducido”*, si bien es cierto 1.8 m de espacio para poder movilizarse a simple vista es pequeño, pero debemos tener en cuenta que una silla de ruedas mide aproximadamente 80 cm de ancho y a un promedio de 15 a 20 metros de distancia hay una pérgola amplia para poder esperar, descansar y poder girar una silla de ruedas.

Figura 8

Embarcadero en el Área ecológica Metropolitana Pantanos de Villa.



Nota. Catamarán, bote especial para personas con discapacidad.

Figura 9

Rampas en el Área ecológica Metropolitana Pantanos de Villa.



Nota. Rampas de acceso.

4.6. Formación del personal del Área ecológica metropolitana para atender al turista con discapacidad.

Actualmente dentro de pantanos de villa trabajan alrededor de 43 personas y según

las entrevistas realizadas en las diferentes áreas todos reciben capacitaciones constantes como lo afirma PVP2 *“Si, todos han recibido capacitaciones ... se evalúa el desempeño de cada personal ... al finalizar la visita de una persona en este caso con discapacidad se les hace una encuesta para ver la calidad del servicio, el nivel de satisfacción.”*, dichas capacitaciones son realizadas por la Municipalidad de Lima y por la Oficina de Investigación Científica y Desarrollo de Proyectos de pantanos de villa, que se dan constantemente y a solicitud de la oficina de ecoturismo.

Por otro lado, en el grupo de guías oficiales de turismo que son seis, sólo uno tiene formación en lenguaje de señas peruanas y el restante recién está iniciando sus estudios. Adicionalmente PVP5 afirma *“... por ejemplo los guías hemos pasado por una capacitación... y la persona que nos capacito era una persona con discapacidad, nos decía que tipo de vocabulario emplear, como poder desplazarnos con ellos.”*. Cabe resaltar que es importante que todos tengan conocimientos básicos de lenguaje de señas, ya que la única persona que domina este lenguaje no siempre se encuentra en el área y debe haber siempre una persona que pueda cubrir y apoyar cuando se requiera de sus servicios para atender al visitante y su experiencia quede satisfecha.

4.7. Servicios adicionales que ofrece el Área ecológica metropolitana pantanos de villa para el turista con discapacidad.

En este punto por tiempos de pandemia y reactivación turística en el año 2020, pantanos de villa trabaja con 4 horarios de visita y bajo reservas programadas; asimismo, cuentan con un programa de pasantía que son jóvenes universitarios que hacen investigaciones en el área; por lo tanto cuando requieren apoyo solicitan a sus pasantes como lo afirma PVP5 *“como teníamos ya la reserva contamos con el apoyo de los pasantes entonces de acuerdo a la división de grupos y necesidades los pasantes nos apoyaron ... si llegara una persona sola y vemos que necesita ayuda el jefe de área dispone que persona puede acompañar.”*, adicionalmente PVP1 dice *“cuando no hay guías salimos las que estamos en oficina a apoyar en el guiado”*. Así mismo según lo observado siempre hay personal predispuesto a apoyar; por ejemplo, en el embarcadero hay una o dos personas de limpieza que apoyan a poner los

chalecos salvavidas y a subir a las embarcaciones a los visitantes, aparte de la persona que maneja la embarcación, como lo afirma PVT2 “*Sí porque el catamarán se movía y había gente que estaba ahí agarrando para poder subir.*”

Por otro lado, ofrecen otros servicios como el servicio de bote en catamarán como se aprecia en la figura 10, capacitaciones de kayak, fotografía, observación de aves y elaboración de manualidades como lo afirma PVP2 “*...durante el recorrido o la vista se hace como un taller, enseñándoles a que elaboren un producto artesanal ya sea una pulsera, una canastita, con el mismo recurso: la totora, el junco del lugar o alguna manualidad.*”

Figura 10

Turista con discapacidad abordando el catamarán en el Área ecológica Metropolitana Pantanos de Villa.



4.8. Puntos de usabilidad que tiene el Área ecológica metropolitana Pantanos de

villa.

De acuerdo a la guía de observación empleada y a las preguntas realizadas en la entrevista, pantanos de villa cuenta con una pérgola amplia que es usada como espacio de espera para los turistas con alguna discapacidad ya que es la única que por el momento tiene una rampa. Así mismo cuentan con una boletería a un metro de distancia del entablillado como se aprecia en la figura 11, sin embargo aún no está adaptada para atender a turistas con alguna discapacidad, ya que no tiene una rampa que conecte como lo afirma PVP5 “ *Contamos con el espacio de la pérgola y el área de suvenires, pero el entablillado llega a un metro de distancia de la señorita y en este momento lo tenemos así por el tema de COVID y el distanciamiento social.*”; y tampoco tiene las medidas que según la norma de accesibilidad para las personas con discapacidad y de las personas adultas mayores (Norma A. 120) debería tener: ancho mínimo de 0.80 m. y una altura máxima de 0.80 m. como lo afirma PVP3 “ *tenemos la boletería, pero si hay que hacer modificaciones en cuanto al tamaño hay un reglamento para atender a las personas, tenemos ya la norma y se tiene que hacer la adecuación.*”. Por lo tanto, si un visitante necesita hacer uso de la boletería, la señorita sale de su espacio para atenderlo como lo afirma PVP1 “... *lo que se hace temporalmente ahorita es: la persona sale y comienza a atender.*”.

Figura 11

Boletería en el Área ecológica Metropolitana Pantanos de Villa.



Nota. La boletería no tiene una rampa de conexión.

4.9. Las condiciones del turismo accesible que ofrece el Área ecológica metropolitana pantanos de villa para realizar el turismo accesible.

En este capítulo se puede decir que pantanos de villa si está preparado para atender a turistas con discapacidad, ya que cuenta con una infraestructura adecuada y con personal constantemente capacitado, de tal modo que al momento de recibir turistas con discapacidad tienen conocimientos previos y utilizan la empatía para poder brindar el servicio logrando que este sea satisfactorio, y que si continúan con sus implementaciones podrían llegar a tener más visitantes.

Por otro lado, es necesario saber que las condiciones de turismo accesible que Pantanos de villa ofrece para los turistas con alguna discapacidad aún no está completa, y según el análisis realizado con las entrevistas y la guía de observación, hay puntos que deben mejorar y seguir implementando, entre ellas: concretar su certificación como un lugar accesible, completar el entablillado del circuito Génesis y a futuro el de los demás circuitos como dijo PVP3 *“lo ideal es que sí que los 3 sean*

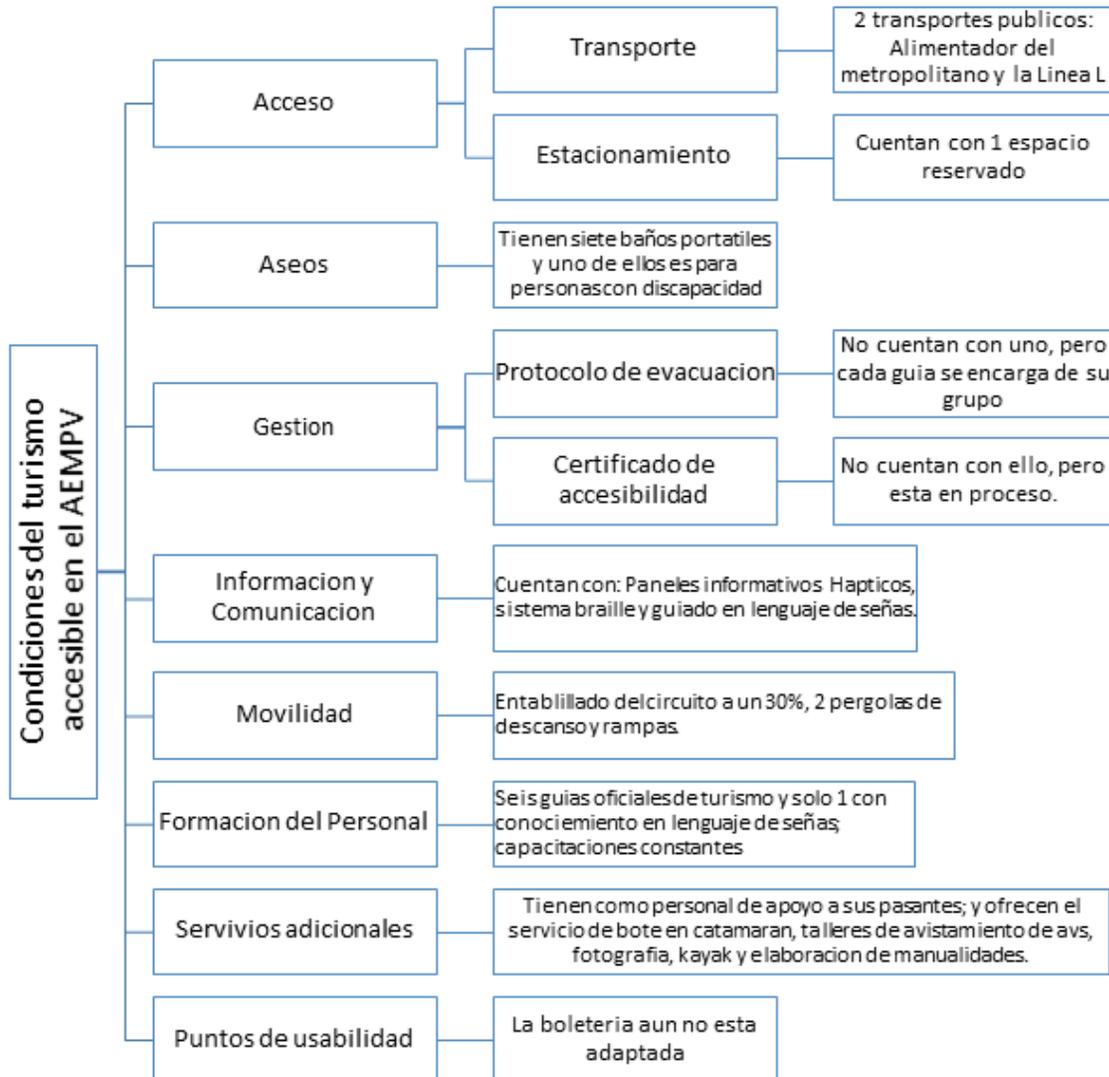
accesibles, sin embargo, viendo la realidad y las limitaciones lo que aspira esta gestión es lograr que el circuito de entablillado llegue hasta el segundo embarcadero.”, contar con más guías con formación en el lenguaje de señas y por qué no, todo el personal con al menos conocimientos básicos en el lenguaje de señas; habilitar audioguías e información virtual para los visitantes, adaptar la boletería y la cafetería al entablillado y con las medidas necesarias establecidas.

Algo que se rescata es que se enfocan en la comunicación interpretativa usando los sonidos de las aves, sus nidos y la vegetación, no solo para que puedan palpar, sino que también lo usan para poder elaborar una manualidad, involucrando, haciendo partícipe al visitante y que la información llegue completa y correcta.

Finalmente, para una mejor comprensión de las condiciones del turismo accesible que ofrece el AEMPV se puede observar en la figura 12 de forma resumida.

Figura 12

Condiciones del turismo accesible en el AEMPV.



Nota. En esta figura se detalla las condiciones del turismo accesible que ofrece el AEMPV de forma resumida.

A continuación, se desarrolla la discusión de todos los datos obtenidos en esta investigación.

A partir de los datos encontrados en los resultados podemos observar que guardan relación con Alva (2017), esta autora nos dice que el nivel de accesibilidad en las cadenas hoteleras Casa andina Private collection y Sonesta posada del inca en la ciudad de Puno es parcial ya que no cuenta con una infraestructura completa para este grupo de turistas, sin embargo si atienden a turistas con discapacidad, como nuestro lugar de estudio que por el momento no cuenta con su infraestructura al 100% pero está encaminado y según las entrevistas a los visitantes ofrece un buen servicio logrando cubrir sus expectativas y necesidades. Así mismo, se coincide con Álvarez (2017), Trejo (2019), con Guajardo, García y Sánchez (2015), Rodríguez (2010) ya que todos estos autores al realizar su trabajo de investigación encontraron diversas falencias y puntos a mejorar en sus lugares de estudio la cual se espera que mejoren a lo largo del tiempo.

Por otro lado Bravo (2000) sostiene que el turismo para discapacitados es un segmento importante y en crecimiento, por lo cual se le debe dar especial atención ya que este sector genera altos ingresos económicos y que en el Perú aún se tiene muchas limitaciones; esta investigación coincide con el autor ya que el lugar de estudio lo que busca es incluir a las personas con discapacidad a realizar turismo de una manera cómoda y segura; así mismo, no podemos ser ajenos al ingreso económico que genera este sector turístico, ya que sin dichos ingresos los sitios turísticos no podrían adaptar sus espacios además de que la accesibilidad no es un favor para el viajero sino una oportunidad de negocio generando una alta demanda y fidelización de sus clientes, por otro lado refiriéndose al último punto sostenido por este autor, sobre las limitaciones que tiene el país es cierto y comprobado, no solo en el sector turístico sino en la mayoría de sectores, ya que no se cuenta con una buena infraestructura urbanística a nivel país, pero que sí se puede observar en algunos distritos en la ciudad de Lima como Miraflores que cuenta con pisos podotáctiles, rampas, semáforos auditivos y espacios accesibles; por lo tanto aún hay mucho que trabajar y mientras más personas y lugares ya sean turísticos o no, se concienticen y apunten por incluir

a este grupo de personas la situación será más notable y la palabra discapacidad se quedara solo en una palabra común y corriente.

La accesibilidad es un término que involucra a todas las personas con alguna discapacidad o no al desplazamiento libre y sin restricciones; dicho término es aplicado también en el sector turístico, pero con algunas adaptaciones que no generen impactos negativos en el lugar turístico, permitiendo así el acceso de las personas con discapacidad a los espacios turísticos y manteniendo su conservación. Así mismo este término ha ido concientizando de a pocos a la población a nivel mundial, por lo que actualmente existen 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) establecidas el 2015 por la ONU (Organización de las Naciones Unidas) y proyectadas hasta el 2030, la cual esta investigación apunta al objetivo 11, siendo este lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles. Dicho objetivo busca mejorar la calidad de vida de todas las personas proyectando una urbanización inclusiva y sostenible adaptándolas para las necesidades no solo de las personas con alguna discapacidad sino también para las personas mayores alcanzando así un entorno urbano accesible.

De tal modo que países como España, Argentina, Uruguay, Brasil y Chile tienen avances significativos sobre la accesibilidad social y turística, ya que han ido adaptando sus espacios para todo tipo de turistas y sus diferentes necesidades.

En el Perú actualmente son contados los espacios accesibles; algo preocupante, pero que a medida del tiempo y como resultado de tantos ejemplos como el de los juegos Panamericanos y Para panamericanos realizado en Lima, el gobierno a través del MVCS, el consejo Nacional de la persona con discapacidad (CONADIS) y el Mincetur viene trabajando proyectos independientes y seminarios con un mismo fin, que es mejorar urbanísticamente y lograr ser un destino accesible.

Por su parte el Ministerio del ambiente (MINAM) mediante el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas (SERNANP) también se suma y promueve el turismo accesible con la adaptación de las áreas naturales con una infraestructura adecuada como rampas, entablillados y otros, con materiales que no afecten al espacio natural sino conserven su paisaje y belleza. Es así que el 2019 inauguraron en la Reserva Nacional Tambopata un sendero interpretativo bajo el lema: Tambopata para todos,

así mismo dieron a conocer que potenciarán este proyecto en nueve áreas naturales más. Por lo tanto, el lugar de estudio AEMPV también se sumó a este proyecto e inició con la adecuación de su espacio esperando próximamente alcanzar su certificación. Esta investigación ayuda a mostrar las deficiencias que debe pasar este sector de la población cuando decide realizar una actividad turística, pero también ayuda a mostrar los avances que poco a poco se van tomando para acortar esa brecha enorme que existe en temas de accesibilidad en el sector turístico para las personas que sufren de alguna discapacidad, y no solo mostrarlo como un beneficio monetario hacia el país sino también como un avance social. Por último, la finalidad de este trabajo es que de aquí unos años podamos coincidir y afirmar como lo hace Salazar (2018) en su investigación, reconociendo que su lugar de estudio si posee la infraestructura adecuada para este grupo de turistas.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo visto y desarrollado en esta investigación podemos concluir que:

- Las condiciones del turismo accesible que el AEMPV ofrece para el turista con discapacidad es buena pero no está al 100 %, ya que aún hay puntos que mejorar e implementar como es su certificación y el entablillado de sus demás circuitos.
- Para llegar al AEMPV se puede hacer uso de transporte público como son el alimentador del metropolitano o la línea L que los deja a 300 metros aproximadamente, pero que muy pocas unidades son buses accesibles por lo cual la mayoría de visitantes con discapacidad prefieren ir con un taxi o movilidad propia ya que los deja en la puerta y pueden hacer uso del estacionamiento para discapacitados.
- El AEMPV cuenta con 7 servicios higiénicos portátiles, uno de ellos para personas con discapacidad, estos servicios higiénicos si cumplen con la limpieza necesaria pero no con el espacio suficiente para una silla de rueda. Además, cabe mencionar que próximamente tienen estimado tener servicios higiénicos conectados al sistema de alcantarillado.
- El AEMPV no cuenta con un protocolo de evacuación tangible pero que el personal si tiene conocimiento de cómo actuar y hacia dónde dirigirse en caso de emergencia; así mismo no cuenta con un certificado de accesibilidad, pero si se está trabajando en ello.
- El AEMPV si cuenta con paneles informativos e interactivos con sistema Braille y hápticos, además de contar con guiado en lenguaje de señas; así mismo por el momento no cuenta con audioguías y signoguías pero que si se piensa implementar más adelante.
- El AEMPV cuenta con un circuito accesible, este circuito tiene un entablillado al 30 % de su totalidad, además de tener barandas y rampas que cumplen con el desplazamiento horizontal y vertical; adicionalmente en este circuito se puede realizar el servicio de bote en catamarán que es una embarcación especial para silla de ruedas y coches de bebe.

- Dentro del AEMPV trabajan alrededor de 43 personas y todos cuentan con capacitaciones constantes, así mismo dentro de este grupo son 6 guías oficiales y solo uno de ellos tiene conocimiento en lenguaje de señas y los demás iniciarán el curso próximamente.
- El AEMPV cuenta con personal de apoyo y ofrece servicios adicionales como: el servicio de bote en catamarán, capacitaciones de kayak, fotografía, observación de aves y elaboración de manualidades.
- Actualmente AEMPV no cuenta con una boletería accesible, pero si cuenta con un espacio para zona de descanso o espera.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo desarrollado en esta investigación se recomienda:

- Que todo el personal cuente al menos con conocimientos básicos en lenguaje de señas, ya que es necesario que desde la puerta de ingreso el turista sea bien recibido y comprendido.
- A futuro poder concretar el entablillado en todos sus circuitos turísticos, para que el turista no se prive de conocer más del área, ya que cada circuito tiene una característica en especial.
- Pedir al Ministerio de transportes y comunicaciones que implemente en ambas líneas que son el metropolitano y la línea L, buses para personas con discapacidad, para que el turista con discapacidad pueda hacer uso de ellos y les sea más fácil llegar al AEMPV.
- Concretar su certificación para poder ser reconocido como un lugar accesible y así lograr una alta demanda turística.
- Modificar la boletería de acuerdo a la norma de accesibilidad A.120 ya que hoy en día la mayoría de las personas con alguna discapacidad se traslada sola y son muy pocos los que van con un acompañante.
- Contar con baños que estén conectados al sistema de alcantarillado y que cuenten con espacio suficiente para una silla de ruedas, teniendo en cuenta la norma de accesibilidad para las personas con discapacidad y de las personas adultas mayores (Norma A. 120).
- Concluir con su página web accesible y a futuro poder implementar audioguías y signoguías, así mismo contar con la información del AEMPV en código QR de esta manera se contribuye al medio ambiente generando menor uso de papel.
- Elaborar un protocolo de evacuación tangible y visible para el público en general, para que todos puedan reconocer los puntos de salida y lugares seguros en caso de emergencia.
- Contar con dos a más guías con conocimientos en lenguaje de señas ya que solo cuentan con una guía y no les es suficiente si tienen la visita de un grupo grande de turistas con discapacidad auditiva.

REFERENCIAS

Alva, B. (2017). *Turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina private collection y Sonesta Posada del Inca en la ciudad de Puno 2016* [Tesis pregrado, Universidad Nacional Del Altiplano]. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8275>

Álvarez, E. (2017). *Capacidades y actitudes del recurso humano que labora en los atractivos del destino Trujillo para la atención del segmento de turismo accesible* [Tesis pregrado, Universidad Nacional De Trujillo]. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8395>

Bravo, H. (2000). *Turismo para discapacitados en el Perú* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica Del Perú]. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6993/BRAVO PIN TO_HILARIO_TURISMO_DISCAPACITADOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6993/BRAVO_PIN TO_HILARIO_TURISMO_DISCAPACITADOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Clausó García, A. (1993). *Análisis documental: el análisis formal*. Revista General De Información Y Documentación, 3(1), 11. Recuperado a partir de <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120011A>

Comisión de Promoción del Perú [PromPeru]. (2000), *Manual para la atención del turista con discapacidad*. Recuperado de <http://media.peru.info/catalogo/Attach/1677.PDF>

Comisión de promoción del Perú. (Noviembre del 2017). *Desafíos del turismo accesible*. Recuperado de <https://www.promperu.gob.pe/turismoin/Boletines/2017/Nov/rompiendo-barreras-con-un-turismo-accesible.html>

Constitución Política del Perú [Const.]. *Art. 3. 18 de septiembre del 2009*. Perú. Recuperado de <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29408.pdf>

De Andres Pizarro,J.(2000). *El análisis de estudios cualitativos*. ScinceDirect,25(1),42-46. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(00\)78463-0](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(00)78463-0)

Guajardo, F., Garcia, A. & Sanchez, I. (2015). *Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: un primer paso hacia el turismo accesible* [Tesis pregrado, Universidad De Monterrey División De Negocios Departamento De Administración]. Recuperado de http://bibsrv.udem.edu.mx:8080/e-books/Tesis/000144602_LTU.pdf

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). México: McGraw-Hill Education

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perfil sociodemográfico de la población con Discapacidad, 2017*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1675/libro.pdf

Herrera Rodriguez, J., Guevara Fernández, G., & Munster de la Rosa, H. (2015). *Los diseños y estrategias para los estudios cualitativos. Un acercamiento teórico-metodológico*. Gaceta Médica Espirituana, 17(2), 120-134. Recuperado de <http://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/1015>

Isola,Jose A. (2006). *Perú se convierte en destino turístico accesible*. Recuperado de http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/discapacidad/tematico/Accesibilidad_Turismo_PCD/Peru-dest-tur-acc.htm

Karam, Tanius (2005). *Una introducción al estudio del discurso y al análisis del discurso*. Global Media Journal, 2(3),0.[fecha de Consulta 20 de Mayo de 2021]. ISSN: 2007-2031. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68720305>

Marcos Peres, D., Gonzales Velazco, D. y Mazars Turismo (2003). *Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos*. Cermies. Recuperado de <https://sidinico.usal.es/idsocs/F8/FDO6436/cermi4.pdf>

Mendieta Izquierdo, Giovane. (2015). *Informantes y muestreo en investigación cualitativa*. Investigaciones Andina, 17(30),1148-1150.[fecha de Consulta 19 de Mayo de 2021]. ISSN: 0124-8146. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=239035878001>

Ministerio de Turismo de la Nación (2010). *Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos*. Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/02-18_directrices-accesibilidad-servicios-turisticos.pdf

Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento (2001). *Reglamento nacional de construcciones (Norma técnica de edificación nte u. 190)*. Recuperado de [http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/discapacidad/tematico/Accesibilidad Turismo_PCD/NTE-U190.pdf](http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/discapacidad/tematico/Accesibilidad_Turismo_PCD/NTE-U190.pdf)

Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento (2019). *Reglamento Nacional de Construcciones (Modificación de la norma técnica A.120 - Accesibilidad Universal en edificaciones)*. Recuperado de <https://dgadt.vivienda.gob.pe/Detalle/25-norma-a-120>

Moya, W., & Ura, E. (2019). *Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019* [Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47041>

Ñaupas Paitan, Humberto; Mejía Mejía, Elías; Novoa Ramírez, Eliana & Villagómez Paucar, Alberto. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa- Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>

Organización Mundial de Turismo [OMT]. (2008). *Glosario de términos de turismo*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible –*

definición y contexto, OMT, Madrid. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>

Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*, OMT, Madrid. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416547>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Recuperado de https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1

Organización Mundial de la Salud. (2017). *10 datos sobre la discapacidad*. Recuperado de <https://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>

Palomino, I. (2014). *Turismo accesible y soluciones normativas en Latinoamérica* (INFORME DE INVESTIGACIÓN 36/2013-2014). Sánchez, Luis. http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/53A20FD01D962FAB0525811400750370/%24FILE/299_INFINVES36_turismo_accesible.pdf

Quintana Peña, A. (2006). *Metodología de investigación científica cualitativa*. En Quintana Peña, A. y Montgomery, W. (Eds.) *Psicología tópicos de actualidad*, (pp. 65-73). Lima: UNMSM. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2724>

Robledo Martin, Juana. (2009). *Observación Participante: informantes claves y rol del investigador*. *Nure investigación*, (N° 42), 1-2. Disponible en: <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/461/450>

Robles, Bernardo. (2011). *La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico*. *Cuicuilco*, 18(52), 39-49. Recuperado en 20 de mayo de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004&lng=es&tlng=es.

Rodriguez, M. (2010). *Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas, en la Ciudad de Luján, al mes de agosto del año 2010* [Tesis pregrado, Universidad Abierta Interamericana Facultad de Turismo y Hospitalidad]. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096147.pdf>

Sancho, A. (2011). *Introducción al Turismo*. Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

Secretaria de Turismo (2003). *La Cuenta Satélite del Turismo de México*. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/turismo/2003/doc/702825000976.pdf>

Servicio Nacional de Turismo [SERNATUR]. (s.f). *Accesibilidad Turística*. Chile. Recuperado de <https://www.sernatur.cl/accesibilidad-turistica/>

Souca Maria Luiza, 2010. Accessible Tourism – The Ignored Opportunity. *Annals of Faculty of Economics, University of Oradea, Faculty of Economics*, vol. 1(2), pages 1154-1157, December. Recuperado de <https://ideas.repec.org/a/ora/journl/v1y2010i2p1154-1157.html>

Supo, José. (2012). *Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la Investigación para las Ciencias de la Salud*. [ARCHIVO PDF]. file:///C:/Users/Sandra/Downloads/investigacion-cientifica-joseacute-supopdf_compress.pdf

Tamayo y Tamayo, Mario. (2003). *El proceso de la investigación científica*. [ARCHIVO PDF]. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf>

Trejo,V. (2019). *Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores 2019* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46596>

United Nations. (september 25, 2015). *Sustainable Development Goals*. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/>

Zalazar, D. (2018). *Turismo accesible en centros de interpretación ambiental. Estudio de caso: Balneario el Condor, Viedma* [Tesis pregrado, ,Universidad Nacional del Sur]. Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/4403>

Zsarnoczky, Martin. (2017). *Accessible Tourism in the European Union*. ResearchGate. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Martin-Zsarnoczky/publication/320226151_Accessible_Tourism_in_the_European_Union/links/59d609eea6fdcc874698c936/Accessible-Tourism-in-the-European-Union.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de categorización apriorística de la investigación:

Objetivo general	Objetivo específico	Categoría	Subcategoría	Técnica/Instrumento
Analizar las condiciones del turismo accesible que ofrece el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa para realizar el turismo accesible.	Describir cómo es el acceso para el turista discapacitado en el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa.	Acceso para el turista discapacitado	Transporte y estacionamiento	Entrevista/Guión de entrevista
	Identificar cómo son los aseos para el turista discapacitado en el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa.	Aseos para el turista discapacitado	Servicios higiénicos accesibles	Entrevista/Guión de entrevista
	Conocer cómo es la gestión del Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa para el turismo accesible.	Gestión	Protocolo de evacuación en caso de emergencia y certificado de accesibilidad	Entrevista/Guión de entrevista
	Identificar cómo es la información y comunicación para el turista discapacitado en el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa.	Información y comunicación	Información del recurso en Sistema braille, lenguaje de señas, audioguías, etc.	Entrevista/Guión de entrevista
	Descubrir cómo es la movilidad para el turista con discapacidad en el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa.	Movilidad	Ruta turística accesible	Entrevista/Guión de entrevista
	Develar cuántos del personal del Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa cuentan con alguna formación para atender al turista con discapacidad.	personal	Personal capacitado	Entrevista/Guión de entrevista
	Explorar qué servicios adicionales ofrece el Área Ecológica Metropolitana	Servicios	Personal que apoye y oriente al traslado	Entrevista/Guión de entrevista

	pantanos de villa para el turista con discapacidad.			
	Conocer cuántos puntos de usabilidad tiene el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa.	Usabilidad	Punto de información accesible	Entrevista/Guión de entrevista

Anexo 2 Instrumento de Recolección de datos:

Subcategoría	Preguntas	Informantes claves
Transporte y estacionamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Las vías de acceso para llegar al recurso turístico son pavimentadas, asfaltadas de tierra? 2. ¿cuentan con algún transporte particular o público para llegar al recurso turístico? 3. ¿Cuentan con estacionamiento para discapacitados? 4. ¿Le fue fácil llegar al recurso turístico? ¿Qué transporte tomo? 5. Si vino con movilidad propia, ¿encontró con facilidad espacio para estacionarse? 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nick Dávila (jefe de ecoturismo) ● Personal ● Turistas
Servicios higiénicos accesibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuentan con servicios higiénicos para personas con discapacidad? 2. En su visita, ¿pudo observar los servicios higiénicos para discapacitados? ¿cree que es el adecuado, es decir tenía el espacio adecuado y lo necesario para su accesibilidad? 3. ¿Cómo calificaría la limpieza de los servicios higiénicos? 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nick Dávila (jefe de ecoturismo) ● Personal ● Turistas
Protocolo de evacuación en caso de emergencia y certificado de accesibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Existe algún protocolo de evacuación en caso de alguna emergencia? 2. ¿Cuentan con algún certificado de accesibilidad? ¿Cuál? 3. En su visita, ¿usted observó alguna ruta o le explicaron sobre algún protocolo de evacuación en caso de emergencia? 4. ¿Durante su visita se sintió seguro y a gusto? 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nick Dávila (jefe de ecoturismo) ● Turistas

<p>Información del recurso en Sistema sistema de braille, lenguaje de señas, audioguías, signoguías, etc.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuentan con contenido interpretativo? (sistema de braille, lenguaje de señas, audioguías, signoguías, etc.) ¿Cuáles? 2. ¿existen paneles informativos con sistema braille? 3. ¿Cuentan con personal con conocimientos en lenguaje de señas? 4. ¿Cuentan con audioguías y signoguías? 5. ¿Considera usted que los paneles informativos son los adecuados y suficientes? 6. ¿Durante su visita pudo observar o tomó el servicio de un guía que sepa lenguaje de señas? 	<ul style="list-style-type: none"> ● Grecia cámara (guía turística) ● Personal ● Turistas
<p>Ruta turística accesible</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera que las instalaciones son las adecuadas para realizar turismo accesible? 2. ¿Considera usted que el refugio de vida silvestre los Pantanos de villa cuenta con una ruta accesible para turistas con discapacidad? 3. ¿Cómo considera usted la señalización de la ruta turística? 4. ¿Las instalaciones cuentan con espacios adecuados para turistas con discapacidad? 5. ¿Durante su visita pudo desplazarse de forma libre? 6. ¿Tuvo alguna dificultad para poder abordar el catamarán? 7. ¿Pudo acceder a todos los servicios que ofrece el refugio de vida silvestres los pantanos de villa? 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nick Davila (jefe de ecoturismo) ● Personal ● Turistas
<p>Personal capacitado</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera que todo el personal está capacitado para atender a cualquier tipo de turista? 2. ¿Cuántos guías saben el lenguaje de señas? 3. En su visita, ¿usted sintió que el personal estaba capacitado para atenderlo? 4. ¿tuvo alguna dificultad para encontrar y entender al guía? 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nick Davila (jefe de ecoturismo) ● Personal ● Turistas
<p>Personal que apoye y oriente al traslado</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuentan con personal de apoyo? 2. Durante su visita, ¿pudo observar al personal predispuesto a ayudarlo? 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nick Dávila (jefe de ecoturismo) ● Personal ● Turistas

Punto de información accesible	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuentan con un mostrador o área de recepción accesible? 2. ¿Qué otras alternativas ofrecen para el turista con discapacidad? 3. Al ingresar, ¿Tuvo alguna dificultad para poder comprar su ticket de ingreso y obtener información? 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nick Dávila (jefe de ecoturismo) ● Personal ● Turistas
--------------------------------	---	--

Anexo 3 Ficha de Observación:

Accesibilidad en el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa		Si	No	Observación adicional
Estacionamiento	Mínimo 1 espacio disponible	✓		Tienen 1 espacio más adicional.
	Dimensión del espacio de 3.80 m x 5.00 m	✓		
Aseos 7 y solo ↓ es para discapacitados.	Mínimo 1 baño para personas discapacitadas	✓		Son baños portátiles
	Lavatorio con espacio libre de 75 cm x 1.20 m al frente para la aproximación de la persona		X	Lavatorios están afuera, en general aprox a 60 o 7cm de altura
	Inodoro con dimensión mínima de 1.50 m x 2 m			
	Puerta de ancho no menor a 90 cm y barras de apoyo	✓		Barras de apoyo dentro del baño portátil.
	Papelera de fácil uso	✓		Papelera normal pero sin papel.
	Rampas (3)	Ancho libre mínimo de 90 cm	✓	
Infraestructura • Bancas en todo el recorrido	Piso antideslizante	✓		en las rampas
	Piso podo táctil		X	
	Piso fijo con superficie antideslizante	✓		En las rampas
Señalización	Pasadizos con espacio libre mínimo de 1.50 cm x 1.50 cm	✓		1.50 cm en total para ambos sentidos y zonas de descanso actual.
	Información sobre la ruta turística	✓		Mapas táctiles en zonas específicas
	Escritura braille	✓		
	Avisos soportados por postes o colgados mínimo 40 cm de ancho y 60 cm de altura e instalación a 2 m a su borde inferior	X		

Anexo 4 Cuestionario de entrevistas:

Cuestionario de preguntas para el personal:

1. ¿Las vías de acceso para llegar al recurso turístico son pavimentadas, asfaltadas, de tierra?
2. ¿cuentan con algún transporte particular o público para llegar al recurso turístico?
3. ¿cuentan con estacionamiento para discapacitados?
4. ¿cuentan con servicios higiénicos para personas con discapacidad?
5. ¿existe algún protocolo de evacuación en caso de alguna emergencia?
6. ¿cuentan con algún certificado de accesibilidad? ¿Cuál?
7. ¿Cuentan con contenido interpretativo? (sistema de braille, lenguaje de señas, audioguías, signoguías, etc.) ¿Cuáles?
8. ¿existen paneles informativos con sistema braille?
9. ¿cuentan con personal con conocimientos en lenguaje de señas?
10. ¿cuentan con audioguías o signoguías?
11. ¿Considera que las instalaciones son las adecuadas para realizar turismo accesible?
12. ¿Considera usted que el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de villa cuenta con una ruta accesible para turistas con discapacidad?
13. ¿Cómo considera usted la señalización de la ruta turística?
14. ¿Las instalaciones cuentan con espacios adecuados para turistas con discapacidad?
15. ¿Considera que todo el personal está capacitado para atender a cualquier tipo de turista?
16. ¿Cuántos guías saben el lenguaje de señas?
17. ¿Cuentan con personal de apoyo?
18. ¿Cuentan con un mostrador o área de recepción accesible?
19. ¿Qué otras alternativas ofrecen para el turista con discapacidad?

Cuestionario de preguntas para turistas:

1. ¿Le fue fácil llegar al recurso turístico? ¿Qué transporte tomo?
2. Si vino con movilidad propia, ¿encontró con facilidad espacio para estacionarse?
3. En su visita, ¿pudo observar los servicios higiénicos para discapacitados? ¿cree que es el adecuado, es decir tenía el espacio adecuado y lo necesario para su accesibilidad?
4. ¿Cómo calificaría la limpieza de los servicios higiénicos?
5. En su visita, ¿usted observo alguna ruta o le explicaron sobre algún protocolo de evacuación en caso de emergencia?
6. ¿durante su visita se sintió seguro y a gusto?
7. ¿considera usted que los paneles informativos son los adecuados y suficientes?
8. ¿durante su visita pudo observar o tomo el servicio de un guía que sepa lenguaje de señas?
9. ¿Cómo considera usted la señalización de la ruta turística?
10. ¿Las instalaciones cuentan con espacios adecuados para turistas con discapacidad?

11. ¿Durante su visita pudo desplazarse de forma libre?
12. ¿tuvo alguna dificultad para poder abordar el catamarán?
13. ¿pudo acceder a todos los servicios que ofrece el Área Ecológica Metropolitana pantanos de villa?
14. En su visita, ¿usted sintió que el personal estaba capacitado para atenderlo?
15. ¿tuvo alguna dificultad para encontrar y entender al guía?
16. Durante su visita, ¿pudo observar al personal predispuesto a ayudarlo?
17. Al ingresar, ¿tuvo alguna dificultad para poder comprar su ticket de ingreso y obtener información?

Anexo 5 Validaciones de expertos:



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

Lima, 27 de mayo de 2021

Apellidos y nombres del experto: Tovar Zacarías Carlos

DNI: 10139218 Teléfono: 997050409

Título/grados: Magíster en Administración

Cargo e institución en que labora: Responsable UI-ATH Universidad César Vallejo

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: 85%

FIRMA DEL EXPERTO



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

Lima, 06 mayo de 2021

Apellido y nombres del experto: **Bazalar Paz, Miguel Angel**

DNI: **25793885** Teléfono: **989193334**

Título/grados: **Doctor**

Cargo e institución en que labora: **Docente – Universidad Cesar Vallejo**

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

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

Promedio de valoración: **90%**


 FIRMA DEL EXPERTO



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

Lima, 06 de mayo de 2021

Apellido y nombres del experto: Huamaní Paliza, Frank David

DNI: 41523590 Teléfono: 999418209

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente 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			Cambiar lo indicado
2									x			
3									x			
4									x			
5									x			
6									x			
7									x			
8									x			

Promedio de valoración: 80%

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 6 Consentimiento informado de los informantes claves:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – UCV Ate

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

- La presente investigación es conducida por Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia de la Universidad César Vallejo, sede Ate de Lima. La meta de este estudio es Analizar las condiciones del turismo accesible que ofrece el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de villa para realizar el turismo accesible.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar en la entrevista por ser informante clave al estudio. La actividad será grabada, si usted lo permite, así el investigador podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, la actividad desarrollada por usted será confidenciales, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, Hanz Nick Dávila Nonalaya doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta (de ser el caso que se haya proporcionado información escrita sobre la investigación). He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo doy consentimiento a la información brindada en la entrevista y sea usado solo para el fin que requiera el estudio.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia al correo (o al teléfono) sandravalezuelazuniga@gmail.com Y 951210293.

Hanz Nick Dávila Nonalaya		27/05/2021
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
Sandra Eulalia Valenzuela Zúñiga		02-07-2021
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

- La presente investigación es conducida por Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia de la Universidad César Vallejo, sede Ate de Lima. La meta de este estudio es Analizar las condiciones del turismo accesible que ofrece el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de villa para realizar el turismo accesible.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar en la entrevista por ser informante clave al estudio. La actividad será grabada, si usted lo permite, así el investigador podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, la actividad desarrollada por usted será confidenciales, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

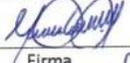
Yo, Grecia Martina Cámara Montes doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta (de ser el caso que se haya proporcionado información escrita sobre la investigación). He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo doy consentimiento a la información brindada en la entrevista y sea usado solo para el fin que requiera el estudio.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia al correo (o al teléfono) sandravaleluzuniga@gmail.com Y 951210293.

<u>Grecia Martina Cámara Montes</u>		<u>27-05-2021</u>
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
<u>Sandra Eulalia Valenzuela Zúñiga</u>		<u>02-07-2021</u>
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

- La presente investigación es conducida por Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia de la Universidad César Vallejo, sede Ate de Lima. La meta de este estudio es Analizar las condiciones del turismo accesible que ofrece el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de villa para realizar el turismo accesible.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar en la entrevista por ser informante clave al estudio. La actividad será grabada, si usted lo permite, así el investigador podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, la actividad desarrollada por usted será confidenciales, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, Milene Judith Carbajal Cevero doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta (de ser el caso que se haya proporcionado información escrita sobre la investigación). He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo doy consentimiento a la información brindada en la entrevista y sea usado solo para el fin que requiere el estudio.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia al correo (o al teléfono) sandra.valenzuelazuniga@gmail.com Y 951210293.

<u>Milene Judith Carbajal Cevero</u>	<u>[Firma]</u>	<u>28/05/2021</u>
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
<u>Sandra Eulalia Valenzuela Zúñiga</u>	<u>[Firma]</u>	<u>02-07-2021</u>
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta Investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

- La presente investigación es conducida por Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia de la Universidad César Vallejo, sede Ate de Lima. La meta de este estudio es Analizar las condiciones del turismo accesible que ofrece el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de villa para realizar el turismo accesible.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar en la entrevista por ser informante clave al estudio. La actividad será grabada, si usted lo permite, así el investigador podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, la actividad desarrollada por usted será confidenciales, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, Jorge Luis Ubillas Herrera doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta (de ser el caso que se haya proporcionado información escrita sobre la investigación). He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo doy consentimiento a la información brindada en la entrevista y sea usado solo para el fin que requiera el estudio.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia al correo (o al teléfono) sandravalelazuñiga@gmail.com Y 951210293.

<u>Jorge Luis Ubillas Herrera</u>		<u>30/05/21</u>
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
<u>Sandra Eulalia Valenzuela Zúñiga</u>		<u>06/07/21</u>
Nombre del investigador responsable	Firma	Fecha

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

- La presente investigación es conducida por Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia de la Universidad César Vallejo, sede Ate de Lima. La meta de este estudio es Analizar las condiciones del turismo accesible que ofrece el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de villa para realizar el turismo accesible.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar en la entrevista por ser informante clave al estudio. La actividad será grabada, si usted lo permite, así el investigador podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, la actividad desarrollada por usted será confidenciales, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, Karina Vilma Zúñiga Conchis doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta (de ser el caso que se haya proporcionado información escrita sobre la investigación). He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo doy consentimiento a la información brindada en la entrevista y sea usado solo para el fin que requiera el estudio.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia al correo (o al teléfono) sandravalezuelazuniga@gmail.com Y 951210293.

<u>Karina Vilma Zúñiga Conchis</u>	<u>[Firma]</u>	<u>30-05-2021</u>
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
<u>Sandra Eulalia Valenzuela Zúñiga</u>	<u>[Firma]</u>	<u>02-07-2021</u>
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

- La presente investigación es conducida por Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia de la Universidad César Vallejo, sede Ate de Lima. La meta de este estudio es Analizar las condiciones del turismo accesible que ofrece el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de villa para realizar el turismo accesible.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar en la entrevista por ser informante clave al estudio. La actividad será grabada, si usted lo permite, así el investigador podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, la actividad desarrollada por usted será confidenciales, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, Leslie Karen Flores Grados doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta (de ser el caso que se haya proporcionado información escrita sobre la investigación). He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo doy consentimiento a la información brindada en la entrevista y sea usado solo para el fin que requiera el estudio.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia al correo (o al teléfono) sandravalelunigazuniga@gmail.com Y 951210293.

<u>Leslie Karen Flores Grados</u>	<u>[Firma]</u>	<u>31-05-21</u>
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
<u>Sandra Eulalia Valenzuela Zúñiga</u>	<u>[Firma]</u>	<u>01-07-2021</u>
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

- La presente investigación es conducida por Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia de la Universidad César Vallejo, sede Ate de Lima. La meta de este estudio es Analizar las condiciones del turismo accesible que ofrece el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de villa para realizar el turismo accesible.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar en la entrevista por ser informante clave al estudio. La actividad será grabada, si usted lo permite, así el investigador podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, la actividad desarrollada por usted será confidenciales, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

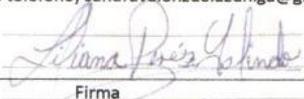
Yo, Melba Liliana Pérez Galindo doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta (de ser el caso que se haya proporcionado información escrita sobre la investigación). He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo doy consentimiento a la información brindada en la entrevista y sea usado solo para el fin que requiera el estudio.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia al correo (o al teléfono) sandrayalenzuelazuniga@gmail.com Y 951210293.

<u>Melba Liliana Pérez Galindo</u>	<u></u>	<u>04-06-21</u>
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
<u>Sandra Eulalia Valenzuela Zúñiga</u>	<u></u>	<u>01-07-2021</u>
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

- La presente investigación es conducida por Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia de la Universidad César Vallejo, sede Ate de Lima. La meta de este estudio es Analizar las condiciones del turismo accesible que ofrece el Área Ecológica Metropolitana Pantanos de villa para realizar el turismo accesible.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar en la entrevista por ser informante clave al estudio. La actividad será grabada, si usted lo permite, así el Investigador podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, la actividad desarrollada por usted será confidenciales, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, Maria Fernanda Velásquez Gallegos doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta (de ser el caso que se haya proporcionado información escrita sobre la investigación). He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo doy consentimiento a la información brindada en la entrevista y sea usado solo para el fin que requiera el estudio.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Valenzuela Zúñiga, Sandra Eulalia al correo (o al teléfono) sandra.valenzuelazuniga@gmail.com Y 951210293.

<u>Maria Fernanda Velásquez Gallegos</u>	<u>06/06/21</u>
Nombre completo del (de la) participante	Fecha
	Firma
<u>Sandra Eulalia Valenzuela Zúñiga</u>	<u>03/07/21</u>
Nombre del Investigador responsable	Fecha



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VALENZUELA ZÚÑIGA SANDRA EULALIA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estudio del turismo accesible en el Área ecológica Metropolitana Pantanos de Villa", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
VALENZUELA ZÚÑIGA SANDRA EULALIA DNI: 70546032 ORCID 0000-0001-6786-2893	Firmado digitalmente por: SVALENZUELAZU el 13-08- 2021 18:04:44

Código documento Trilce: INV - 0292293