



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Turismo Accesible en contexto post pandemia en la Ciudad de
Lima- 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORAS:

Aburto Contreras, Ivon Marjhorí (orcid.org/0000-0002-2543-4513)

Macedo Puma, Liz Sandy (orcid.org/0000-0002-8395-5501)

ASESOR:

Tovar Zacarias Carlos (orcid.org/0000-0003-0115-221X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social Pública y Corporativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de dénero, inclusión social y diversidad cultural

LIMA - PERÚ
2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dirigido a nuestros padres, familiares, maestros y amistades que nos brindaron su apoyo incondicional en la formación personal y profesional de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería.

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a nuestro padre celestial por guiarnos y protegernos en todo el proceso de aprendizaje, a nuestros padres por darnos su apoyo necesario y finalmente a nuestro docente por sus enseñanzas brindadas que nos ayudaron a poder reforzar nuestros conocimientos previos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TOVAR ZACARIAS CARLOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Turismo accesible en contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023", cuyos autores son ABURTO CONTRERAS IVON MARJHORI, MACEDO PUMA LIZ SANDY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 05 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TOVAR ZACARIAS CARLOS DNI: 10139218 ORCID: 0000-0003-0115-221X	Firmado electrónicamente por: CTOVARZ el 11-07- 2023 10:05:22

Código documento Trilce: TRI - 0573787



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ABURTO CONTRERAS IVON MARJHORI, MACEDO PUMA LIZ SANDY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Turismo accesible en contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
IVON MARJHORI ABURTO CONTRERAS DNI: 70050289 ORCID: 0000-0002-2543-4513	Firmado electrónicamente por: IABURTOC el 05-07-2023 13:23:11
LIZ SANDY MACEDO PUMA DNI: 70489740 ORCID: 0000-0002-8395-5501	Firmado electrónicamente por: LMACEDOPU el 05-07-2023 14:47:53

Código documento Trilce: TRI - 0573789

INDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice de contenidos	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	14
3.3. Escenario de estudio.....	14
3.4. Participantes.....	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6. Procedimiento.....	15
3.7. Rigor científico.....	17
3.8. Método de análisis de datos.....	17
3.9. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	19
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.....	19
Anexo 2.....	20
Anexo 3.....	20
Anexo 4.....	22
Anexo 5.....	22

RESUMEN

Esta investigación se abordó el tema de turismo accesible en contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023. Debido a que en la actualidad la pandemia afecto el turismo accesible. El objetivo principal de la investigación fue Analizar turismo accesible en contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023. Se planteó una metodología bajo un enfoque cualitativo, el diseño que se utilizó es fenomenológico y tuvo como instrumento principal las entrevistas. Las categorías que se tomaron en cuenta fueron: Restricciones, barreras físicas, barreras sociales y servicios. Se escogieron a 7 personas mediadores, que están a cargo de las personas con habilidades diferentes y entre ellas a 1 persona con discapacidad, quienes apoyaron a resolver todas las preguntas planteadas según las categorías y temas establecidas en la matriz de categorización. Llegando a la conclusión que el turismo accesible en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023; ha sido afectada por la pandemia, por lo que hoy en día los prestadores de servicios turísticos tales como las agencias de viajes, restaurantes y alojamientos carecen de facilidades de acceso tanto en la implementación de equipamientos, señalizaciones y personal capacitado para asistir hacia personas con discapacidad al realizar turismo.

Palabras clave: Turismo accesible, restricciones, barreras sociales, barreras físicas, servicios y personas con discapacidad

ABSTRACT

This investigation addressed the issue of accessible tourism in the post-pandemic context in the city of Lima, 2023. Due to the fact that the pandemic currently affected accessible tourism. The main objective of the research was to analyze accessible tourism in the post-pandemic context in the city of Lima, 2023. A methodology was proposed under a qualitative approach, the design used is phenomenological and the interviews were the main instrument. The categories that were taken into account were: Restrictions, physical barriers, social barriers and services. 07 mediators were chosen, who are in charge of people with different abilities and among them 01 person with disabilities, who helped to solve all the questions posed according to the categories and topics established in the categorization matrix. Coming to the conclusion that accessible tourism in the post-pandemic context in the city of Lima, 2023; It has been affected by the pandemic, so today tourist service providers such as travel agencies, restaurants and accommodation lack easy access both in the implementation of equipment, signage and trained personnel to assist people with disabilities. when doing tourism.

Keywords: Accessible tourism, restrictions, social barriers, physical barriers, services and people with disabilities

I.INTRODUCCIÓN

En la actualidad como muchos sabemos el turismo es una actividad social y económica que va creciendo año tras año. Considerando el aspecto de accesibilidad, tema muy relevante. Según la OMT (2015) considera que el tema de accesibilidad es importante de tal manera que se ha reflejado un mayor interés en promover y fomentar la accesibilidad universal dentro del sector turístico. Por otro lado, esto es una de las prioridades más importantes el cual busca generar igualdad de condiciones para brindar un óptimo servicio bajo el lema un “TURISMO PARA TODOS” partiendo desde las personas con necesidades especiales o discapacidad. Por ello es importante resaltar una adecuada planificación turística el cual se considere a la sociedad para fomentar la igualdad de condiciones a través de un turismo accesible promoviendo el turismo sin limitaciones.

Por otro lado, debido a la coyuntura sanitaria de la COVID19 las poblaciones vulnerables y el sector turístico se han visto seriamente afectados debido al virus que se ha ido propagando a nivel mundial, ocasionando que las llegadas de los turistas extranjeros se hayan reducido en más de la mitad en los cinco primeros meses del año 2020. Así mismo también se implementó algunas normas y protocolos para contrarrestar el contagio en los destinos turísticos. Según The World Tourism Organization (2020) señala que el 96% de los destinos del mundo impone cada una su restricción, por la crisis sanitaria que se afrontó en el año 2019.

A nivel internacional según The World Tourism Organization (2021) manifiesta que cada destino turístico juntamente con las empresas se van modificando con la finalidad de favorecer el acceso hacia personas con movilidad reducida un claro ejemplo dirigido por la OMT (Organización Mundial del Turismo) conjunto con la fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad, la RED EUROPEA DE TURISMO ACCESIBLE (ENAT) el cual brinda un manual de recomendaciones con el objetivo de obtener resultados óptimos y poder brindar el acceso adecuado como también el disfrute y uso de todas las

personas sin excepción tanto en entorno y servicios turísticos para condiciones iguales. Por otro lado, en el 2022 se desarrolló la feria internacional del turismo (FITUR) el cual tuvo participación la Confederación española con discapacidad física y orgánica y Fundación ONCE siendo la finalidad principal del evento fomentar la inclusión de las personas con discapacidad, así mismo se pueda gozar de un turismo más inclusivo gracias a estas actividades que se realizan.

Así mismo, el Portal oficial de Turismo en España indica que cuentan con destinos turísticos que tienen rutas adaptadas al senderismo, patrimonio cultural y vías verdes accesibles, específicamente en Madrid donde se originan visitas guiadas adaptadas a personas con discapacidad, sea física, intelectual, entre otras. Al igual, en la actualidad no solo se requiere de rutas adaptadas para personas con discapacidad sino también una mayor importancia sobre la crisis sanitaria que afectó a nivel mundial, por lo que en conjunto con la OMT se trabajó acerca de las restricciones de viajes, comenzando por Europa considerada como la región más abierta de los turistas internacionales.

Por otro lado, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017) indicó que se sigue promoviendo y realizando charlas informativas y capacitaciones con el programa “TURISMO SOCIAL” juntamente con las entidades públicas y privadas a diversos establecimientos hoteleros, operadores de viajes, prestadores de servicios turísticos y municipalidades. El cual está enfocado en brindar y facilitar un óptimo servicio con el fin de crear oportunidades a favor de las personas con acceso limitado.

Así mismo, a nivel local la Municipalidad de Lima (2021) señala la creación de una plataforma web el cual tiene como propósito principal brindar información turística de forma inclusiva para que tengan interés en conocer la ciudad de Lima. Cabe resaltar que esta plataforma virtual cumple con las pautas necesarias de accesibilidad para el Contenido Web 2.0 – Nivel A, ya que incorpora la función de audio parlante en todo el contenido web. Por este motivo se considera importante las plataformas web para el desarrollo turístico, porque sirve como un medio de comunicación el cual ayuda a la comprensión de información al realizar turismo de forma inclusiva.

Por otro lado, la Redacción Publímetro (2019) manifestó que se aplicó una plataforma llamada “Sin Frenos” en la cual busca incrementar una amplia red de viajeros con movilidad reducida, expandir y diversificar las rutas fuera de Lima, ya que solo se cuenta con algunos distritos específicos para este tipo de turismo, dicha plataforma tiene como objetivo llegar a las personas con discapacidad para que no tengan límites a la hora de visitar los distintos recursos y poder disfrutar de ellos.

Por otro lado, las necesidades de las personas con acceso limitado fueron mayores en el contexto del COVID 19 para poder visitar los destinos turísticos del centro de Lima, ya que no se contaba con los medios necesarios y adecuados para ofrecer un servicio en donde las personas con discapacidad puedan acceder sin ninguna limitación. Así mismo, se evidenció que las personas con discapacidad necesitan y requieren de mayor acondicionamiento en las instalaciones para que puedan visitar con personal capacitado que brinde asistencia a sus necesidades.

La pregunta de la problemática del presente trabajo de investigación se generó de acuerdo con el planteamiento, donde se identificó que el problema general es el siguiente: ¿Cómo el turismo accesible se desarrolla en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023?

Mientras que los problemas específicos fueron los siguientes: ¿De qué manera se mantienen las restricciones para un turismo accesible en contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023? ¿Cuáles son las barreras físicas para personas con discapacidad al momento de realizar una visita en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023? ¿Cuáles son las barreras sociales para personas con discapacidad al momento de realizar una visita en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023? ¿Cuáles son los servicios que se le brinda a las personas con discapacidad en la actualidad en la ciudad de Lima, 2023?

El presente estudio se justificó, debido a las múltiples barreras que vienen afectando a las personas con movilidad reducida ya que permite conocer y analizar las implicancias de las nuevas normas frente a la COVID19 para un turismo accesible, debido a los diversos problemas que fue generando aquella enfermedad en distintas fases a nivel mundial. Es por ello que es necesario dar a conocer la

importancia de las nuevas normas que fueron dándose a conocer en todos los ámbitos de los destinos turísticos. En ese sentido, se brinda el concepto de englobar la accesibilidad hacia un destino turístico. El presente estudio se constituyó para garantizar un servicio con una mejor comodidad a personas con discapacidad fomentando la atención de un servicio de alta satisfacción sin límites, es por ello que se enfatizó en contribuir acerca de la accesibilidad hacia un destino frente a la pandemia con el fin de implementar equipos diseñados esencialmente a las necesidades que requieran las personas con discapacidad.

Por lo especificado en párrafos anteriores, la presente investigación del trabajo estudiado tiene como objetivo principal: Analizar el turismo accesible en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023. Se consideró que los objetivos específicos fueron los siguientes: como primer objetivo es analizar las restricciones para un turismo accesible en contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023. Como segundo objetivo analizar las distintas barreras físicas para las personas con discapacidad al momento de realizar una visita en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023. Como tercer objetivo es analizar las distintas barreras sociales para las personas con discapacidad al momento de realizar una visita en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023 y por último analizar los servicios que se brinda a las personas con discapacidad en la actualidad en la ciudad de Lima,2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se dieron a conocer los antecedentes y trabajos previos considerados de acuerdo a la unidad temática de la investigación que fueron a nivel nacional e internacional.

Entre los antecedentes nacionales se encuentra Barrueta (2020) cuya finalidad de estudio fue analizar el turismo accesible para personas con discapacidad en el Perú. La metodología utilizada fue de tipo básica y para el diseño se utilizó el estudio de caso bajo un enfoque cualitativo, el cual el estudio finalizó que la infraestructura para personas con acceso limitado demuestra que existen pocos espacios en las que se encuentran adecuadamente equipados para personas con discapacidad, un claro ejemplo de ello son los aeropuertos. Por otro lado, se identificó la falta de acondicionamiento y señalización en espacios turísticos para las personas con acceso limitado.

Así también Flores (2019) cuyo objetivo fue determinar la situación actual de turismo accesible para personas con síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores. La metodología utilizada fue de diseño fenomenológico bajo un enfoque cualitativo, en el cual concluyó que los materiales de información como afiches y carteles que brinda la Huaca Pucllana no son los más apropiados y entendibles para personas con síndrome de Down. Así mismo manifiesta como resultado que existe la falta de capacitación hacia los guías para asistir de forma apropiada las necesidades y requerimientos de las personas con síndrome de Down. Se concluyó el implementar contenidos de información en cada zona del lugar de fácil entendimiento y comprensión para que de esta manera los visitantes con síndrome de Down puedan realizar su visita con mayor facilidad y acceso de la información que brinda dicho lugar.

Trejo (2019) cuyo objetivo en su estudio fue evaluar las condiciones del turismo accesible que brinda la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores. El estudio es de enfoque cualitativo, el perfil de la muestra fue representado por 10 personas que padecen de distintas discapacidades tales como: auditiva, visual y motriz que visitaron el destino y a su misma vez las

personas que trabajaban. Se determinó que la Huaca Pucllana cuenta con servicios adecuados, herramientas de comunicación e instalaciones para poder brindar un servicio adecuado.

Finalmente dentro de los antecedentes nacionales se toma a Arévalo y Mendoza (2019) cuyo objetivo principal en su tesis verificó las facilidades de servicio básico y acceso para personas con discapacidad que proporcionan tanto restaurantes y hoteles turísticos en la ciudad de Iquitos, se obtuvo como resultados que la gran parte de los hoteles cuentan con rampas de acceso, siendo el 60%, mientras que los otros 40% no cuenta con la facilidad de acceso por lo contrario tanto los servicios higiénicos, ascensores solo lo tienen los hoteles de más de tres pisos. Es por ello que se necesita enfatizar tanto en las instalaciones de servicios e infraestructuras básicas, ya que también se pudo concluir que la personas con discapacidad viajan con poca frecuencia lo cual resulta difícil encontrar un destino que garanticen la calidad y seguridad. Así mismo se pudo visualizar que las barreras y obstáculos se hacen presente en los lugares de ocio, en los medios de transportes ya que son las que imposibilitan tener un destino adecuado para todo tipo de turista.

Entre los antecedentes internacionales se encuentra Martínez (2018) quien presentó su artículo titulado “Turismo Accesible en México” aquel artículo analizó sobre el desarrollo del turismo accesible. Se indicó, como resultado que se debería activar la accesibilidad no solo en el turismo de sol y playa, sino también en otros segmentos maduros que permiten abrir las puertas a distintos turistas. Finalmente se puede visualizar notables avances en cuanto al rubro hotelero y a los restaurantes, mientras que, aún queda trabajo por hacer en distintos rubros, un claro ejemplo es el transporte público.

Mendoza (2021) cuyo objetivo de estudio fue de analizar las facilidades turísticas para personas con discapacidad motriz que poseen los establecimientos de la ruta del Río Quevedo. Dentro de su investigación manifiesta que entre las limitaciones que se puede observar en los turistas con discapacidad para ingresar a los establecimientos de hospedaje son puertas y pasadizos angostos, como también sanitarios que no están acondicionados exclusivamente para personas con

discapacidad ocasionando esto un impedimento para poder desplazarse de manera favorable en dichas áreas. Por otro lado, la autora indica la ausencia de capacitación al personal para atender todas las necesidades de forma conveniente hacia personas con acceso limitado.

Darcy, et. al. (2020) en su artículo que lleva como título "From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article" tuvo como propósito examinar el desarrollo de la discapacidad y el turismo para la conceptualización y definición del turismo accesible. La metodología utilizada fue una revisión limitada de la literatura. Dentro de sus resultados indicaron que se ha generado un cambio en el enfoque de la accesibilidad en función a los sectores de alojamiento, atractivos y traslados para la comprensión integrada del turismo en el desarrollo de experiencias en destinos accesibles que otorguen un servicio igual a los demás turistas sin discapacidades.

Gómez et al., (2020) cuyo propósito de estudio fue analizar varias fuentes documentales que recopilan la regulación, evaluación, tratamiento y propuestas de adaptación del TA a la situación COVID-19, para la reactivación del sector. La metodología empleada residió en una revisión documental, en base al análisis de contenido y la metodología comparada. Así mismo indicó como resultado que la coyuntura sanitaria de la COVID19 ha ocasionado un mayor impacto sobre la salud de todas las personas. También se analizó documentos con propuestas y alternativas para la reactivación del sector turístico referentes a la nueva normalidad, sobre la implementación de nuevos protocolos, medidas como también procesos de limpieza en los diferentes equipamientos y establecimientos de la industria turística.

Courtois, et. al. (2021) manifiestan que la pandemia de la COVID19 afectó fuertemente al sector turístico a nivel mundial. Por ello se ha optado en poner en práctica un conjunto de medidas con la finalidad de impulsar la reactivación de la actividad turística. Siendo que el sector privado haya determinado un total de 17 protocolos de sanidad a ejecutar con el fin de ofrecer seguridad y accesibilidad al momento de hacer uso de los servicios turísticos garantizando un pronto regreso del turista al establecimiento visitado

Tite, et. al. (2021) pretenden en su estudio analizar la producción científica referente al turismo accesible en las bases de datos ScienceDirect y Scopus asociadas con artículos auténticos. Como resultado el tipo de información recopilado apoyo analizando el crecimiento de la productividad del área, tanto como las publicaciones en las bases de datos se puede fundamentar en variables como: integración, inclusión, accesibilidad, discapacidad, turismo accesible y turismo inclusivo. Por ello como conclusión se obtiene que la accesibilidad turística es un sector de conocimiento que considera la satisfacción a todos los segmentos sin excepción, que con el pasar del tiempo se va dando prioridad para un mejor servicio.

Rucci y Porto (2022) en su estudio tuvo como objetivo de investigación analizar y caracterizar la accesibilidad señala que los destinos turísticos deberían sugerir o solicitar comentarios para mejorar el aspecto de accesibilidad sobre la experiencia turística bajo una perspectiva global con el propósito de que sea aplicado desde la planificación. Por otro lado, manifiesta que la accesibilidad es un derecho fundamental por lo cual debe estar integrado tanto en los servicios que se ofrecen como también en las actividades turísticas que realizan las personas con habilidades diferentes.

Tite, et. al. (2019) en su artículo cuyo objetivo de estudio fue caracterizado la oferta turística del cantón Pelileo, sus potencialidades para un turismo accesible e inclusivo, con la finalidad de cooperar al bienestar ambiental de las personas con discapacidad expresa que el término bienestar incorpora actividades y acciones de manera responsable posibilitando el buen desarrollo para un grado adecuado de salud general a través de prácticas saludables. Por otro lado, indico que el cantón San Pedro de Pelileo por su riqueza natural y cultural que posee se convierte en una oportunidad para la práctica de acciones colaborativas y participativas en beneficio de un turismo cada vez más accesible e inclusivo.

Barrientos y Sandoval (2019) cuyo objetivo de estudio en su artículo no se limita a la exclusión de algún impedimento físico, auditivo o sensorial, sino que busco alcanzar que tanto como los destinos y servicios turísticos que se ofrecen en diversos entornos sean disfrutados y utilizados de igual forma para todas las

personas con o sin discapacidad alguna. Es por ello que cuando se habla de turismo accesible hace mención a un conjunto de servicios y productos diseñados esencialmente que permita la accesibilidad y el disfrute de todos los usuarios.

El sector turístico en los últimos años tuvo una caída con respecto al COVID 19 que originó la pandemia que fue perjudicando, con el pasar del tiempo, dicho a esto el turismo ha ido mejorando en la actualidad reinventándose nuevas medidas que vayan de la mano con la salud de cada turista, es por ello que las cifras que da el **Barómetro del Turismo Mundial de la OMT** en tanto a llegadas de turistas internacionales casi se triplicaron de enero a julio 2022 a diferencia del 2021 el cual toma como significado al sector situándose al 60% de los niveles anteriores de la pandemia. Dicha reactivación se reflejó de manera internacional, por el levantamiento y flexibilización de las restricciones de viaje hasta la actualidad (OMT, 2022).

Así mismo, se abordó para la unidad temática del trabajo de investigación distintas bases teóricas teniendo en cuenta como principal base la discapacidad.

La discapacidad se considera como una noción que se transforma y que se infiere en relación entre las personas con deficiencias y los obstáculos debidos al entorno y la actitud, que evitan su aportación efectiva y plena en la sociedad, en igualdad de situación con las demás (Convención de la ONU, 2006).

También, el modelo médico indica que la discapacidad como una dificultad de la persona directamente causado por una enfermedad, Por otra lado, el modelo social de la discapacidad opina que la discapacidad es una dificultad social (...) el manejo del problema requiere la responsabilidad colectiva de la sociedad y actuación social (Ministerio de Desarrollo Social, Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015).

Siendo así que la discapacidad se divide en dos grupos las cuales son:

La discapacidad física refiere a personas que muestran una reducción considerable en relación a las capacidades de movilidad de alguna o distintas partes del cuerpo. Así mismo, también se menciona de personas con movilidad

reducida (PMR). Es un término muy empleado en la accesibilidad, debido a que, es más complejo. El grupo de PMR está compuesto personas que presentan una discapacidad en relación a la movilidad (paraplejía, tetraplejía, problemas óseos.) como también aquellos que padecen dificultades por otras circunstancias (adultos mayores, gestantes, personas con niños pequeños). Al mismo tiempo, se considera que no todas las personas con discapacidad muestran movilidad reducida.

Por otro lado, la asociación americana de discapacidades intelectuales y del desarrollo (AAIDD, antes AAMR, 2010) el siguiente concepto: Se considera discapacidad intelectual al conjunto de impedimentos en el proceso intelectual, como en conducta adaptativa, tal y como se ha presentado en distintas habilidades siendo una de ellas las habilidades conceptuales y prácticas. Esta discapacidad se inicia antes de cumplir la mayoría de edad, es decir toda barrera o impedimento significativo dentro del proceso intelectual es considerada como discapacidad intelectual y se desarrolla antes de cumplir los 18 años.

Por otro lado, la accesibilidad Universal refiere a “la condición que se debe ejecutar los entornos, bienes, procedimientos, servicios, productos, así como los dispositivos herramientas para lograr ser accesible, por todas las personas en condiciones de comodidad y seguridad de la forma más natural posible” (RNE, 2019).

Así mismo, la accesibilidad universal como la característica que tienen que cumplir los entornos y otros contextos, que garantice a todas las personas su utilización, acceso, disfrute y comprensión de manera normalizada, cómoda, segura y eficiente (Fundación MDP, 2021).

Es por ello que se considera el turismo accesible como el tipo de turismo que constituye un grado de colaboración entre las partes en función el cual permita a las personas con necesidades especiales o discapacidades el acceso en diversas formas, entre ellas la de visión, desplazamiento, audición y sensorial y de esta manera funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera global y accesible para todas las personas (OMT, 2021).

De la misma manera, el turismo accesible (TA) se ha visto inicialmente como la práctica y disfrute del turismo por las personas que padecen de alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, en otras palabras, tiene la finalidad de facilitar el acceso adecuado de las personas que cuenta con alguna discapacidad para así poder disfrutar instalaciones y servicios turísticos que se ofrece, Pérez y González (2002).

Considerando que el servicio es un producto intangible, que demanda la necesidad de realizar ciertas actividades con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, Miranda (2021).

Entre ellos se brindan diversos servicios, considerando así los servicios de alojamiento que son del rubro privado ya que deberán cumplir con una serie de exigencias sobre la infraestructura para que se pueda edificar habitaciones totalmente aptas y accesibles para personas con discapacidad motriz, ancianos o personas de lesión transitoria. Por otro lado, los establecimientos de alimentos y bebidas deben disponer con mobiliario y áreas accesibles para un fácil desplazamiento en las instalaciones para las personas con movilidad reducida y por último y no menos importante en las cartas de menú que se brinda a los clientes deben incluir formatos alternativos que ayuden y faciliten el acceso de personas como por ejemplo el uso de herramientas tecnologías y digitales. (OMT, 2014).

Por otro lado, se considera las barreras como el conjunto de obstáculos que imposibilitan el desplazamiento del ser humano de un lugar a otro. Por ello “es importante eliminar completamente las barreras de movilidad, comunicación y comprensión con respecto a la atención de forma distinta que se ofrece a personas con discapacidad o con algunas necesidades especiales” (Helios, 1995, como se citó en OMT, 2016, p.41).

Así mismo se considera que las barreras son de suma importancia para poder desarrollar turismo accesible generando la satisfacción de los turistas sin ninguna discriminación. De igual forma, se considera barreras a la incapacidad que poseen las personas dentro de la sociedad para señalar los impedimentos y obstáculos de desplazamiento, en personas cierta discapacidad o necesidad específica para su

asistencia y atención. (OMT, 2014).

Entre ellas se presentan diversas barreras siendo una de ellas la barrera física, en donde se encuentra el cliente y en medio la actividad que se realiza por ejemplo se pueden determinar las barreras que son construidas (escaleras, rampas, pisos antideslizantes, balcones, servicios higiénicos para discapacitados, entre otros); se adjunta las barreras de transporte (aeropuertos sin rampas de acceso, buses sin asientos preferenciales y estacionamientos adecuados).

Por otro lado, las barreras sociales, son consideradas como barreras que están vinculadas con la sociedad y con cualquier otra persona que se encuentre discapacitada. Muchas ocasiones este tipo de barreras ocasionan y fomentan la discriminación debido a que la sociedad aún no toma un trato cálido y amable con las personas que ameritan una atención inclusiva. (OMT, 2014)

Entre las diferentes causas que se presentan sobre las barreras sociales un claro ejemplo es la capacitación adecuada a cada personal profesional de trabajo y para poder servir, comprender a estas personas de igual manera que cualquier comensal o huésped que llegue a requerir sus servicios, ante ello se puede decir que dichas barreras tanto la social como la física, son una fuente de ayuda para que el sector turístico atendiendo de forma apropiada las necesidades y requerimientos de esta segmentación en la cual va depender mucho de la capacidad de trabajo y gestión del sector privado como el gobierno también.

Finalmente se consideró a la pandemia como una enfermedad que se extendió por diversos países, continentes y en todo el mundo, y que a afectado a un gran número de personas. Por el cual los protocolos emitidos por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR (2022) fueron de mucha importancia. Mediante el cual se aprobaron los “Lineamientos sanitarios ante el COVID-19 para destinos turísticos” y el “Protocolo Sanitario Sectorial ante el COVID-19 para salas de juego”. Es por ello que se tomó en cuenta las nuevas normas para contrarrestar pandemia que se vivió, considerándolas de gran importancia para poder visitar a diferentes destinos turísticos sin dejar de lado la salud de cada turista.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio de la presente investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo, cuyo objetivo se pudo analizar, investigar e identificar como el turismo accesible se desarrolló en un determinado contexto, con respecto a la problemática planteada. El diseño que se utilizó es fenomenológico, conforme a que se especifica la semejanza de convencimiento por la investigación que se dé a los implicados (Monje, 2011).

La investigación fue de tipo básica, ya que se caracteriza en incrementar los conocimientos, pero sin constatar con la apariencia práctica, empleando búsqueda de información. Por ello se hace la revisión correspondiente sobre teorías generales y específicas orientadas a los fenómenos estudiados, y poder comprender de forma inmediata de posibles adaptaciones que se puedan dar a los resultados finales (Baena, 2014).

El diseño de investigación reafirmó al investigador a ordenar su percepción, comprobar las variables y alcanzar a reconocer la relación o cómo se conducen dichas variables frente a un fenómeno (Sánchez, 2015).

Este estudio se dirigió para lograr percibir e identificar las características sobre las experiencias turísticas en las personas con discapacidad, se realizará una investigación cualitativa, que Salgado Lévano (2007) sugiere que en la investigación cualitativa tanto como “la audiencia o el lector del informe son los que determinan si pueden transferir los hallazgos a un contexto diferente del estudio. Para ello se necesita que se describa densamente el lugar y las características de las personas donde el fenómeno fue estudiado. También, se considera como la que “nos accede alcanzar una concepción múltiple de la realidad, y así al mismo tiempo comprenderla de una manera crítica y juiciosa, para así permitirnos acercarnos al medio donde se realiza la acción” (Cabrero & Hernández, 1995 en Aguilar & Barroso, 2015).

Los puntos de vista de los mediadores se precisaron, tanto como los guías

encargados que realizan el servicio de las empresas turísticas para personas discapacitadas que refiera la investigación correcta acerca del turismo accesible.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Con respecto a la matriz de categorización, se estableció con la unidad temática, categoría y subcategoría. De modo que Wilderman (2019) considera que las investigaciones cualitativas son en función a la investigación, interpretación, observación, para lograr analizar los resultados. La presente investigación estableció una unidad temática: Turismo accesible en contexto post pandemia, para ello se determinó 4 categorías siendo precisamente la primera restricción y como subcategorías protocolos y restricciones actuales. Como segunda categoría se encuentra barreras físicas y como subcategorías infraestructura, equipamiento urbano y recursos- atractivos. Como tercera categoría barreras sociales y como subcategorías condición de discapacidad, socioeconómico, prejuicios y discriminación. Como cuarta y última categoría se encuentra servicios y como subcategorías servicios de alojamiento y servicios de restauración.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio se llevó a cabo en la ciudad de Lima. Asimismo, Lima fue fundada el 18 de enero de 1535 con una población en la actualidad de 10 millones 4 mil 141 habitantes que representa el 29,9% de población en el Perú (INEI,2022).

Se considera Lima como la ciudad donde se mezclan la modernidad y tradición que se ha formado desde años atrás, es por ello que actualmente es el centro político y económico del Perú, también se le conoce como la quinta ciudad más poblada de América Latina, por lo tanto se va considerar en el estudio ya que es la ciudad del país donde llegan gran cantidad de turistas para realizar turismo visitando distintos centros arqueológicos, las antiguas casonas de los conquistadores y las catedrales republicanas sin poner de lado el turismo hotelero y gastronómico que representa a nuestro país.

3.4. Participantes

Los participantes del presente estudio de investigación fueron guías encargados y mediadores que habitualmente realizan las visitas turísticas al Centro de Lima con personas inclusivas a quienes se le aplicó las guías de entrevistas.

Se utilizó como los principales participantes para el estudio, a 7 personas entre ellos considerando a mediadores, que están a cargo de las personas con habilidades diferentes de esta forma se podrá identificar los problemas que les dificulta al desplazarse dentro de la ciudad de Lima, ya que ellos constantemente viven el día a día con las personas con discapacidad, siendo personas de mucho apoyo para el estudio de investigación y también se entrevistó a 1 persona con discapacidad para que pueda brindarnos su experiencia al realizar turismo en la ciudad de Lima.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación los datos fueron recogidos inicialmente a través de la técnica de la entrevista con respuestas abiertas, siendo el instrumento la guía de entrevista. Se define “la entrevista como técnica de gran utilidad en el estudio cualitativo para recabar datos; que se propone un diálogo con el determinado distinto al simple hecho de conversar” (Díaz et al.,2013).

Por lo cual se realizó la guía de entrevista con 16 preguntas abiertas a 7 entrevistados teniendo como unidad temática el turismo accesible, en donde se dividió en 4 categorías siendo la primera la categoría de restricciones, como segunda categoría barreras físicas, tercero barreras sociales y por último servicios.

3.6. Procedimiento

Para la presente investigación se recolectó información importante en las herramientas, como por ejemplo la técnica de entrevista con respuestas abiertas, el cual el instrumento se aplicó por la guía de entrevista. Así mismo, estas entrevistas se efectuaron en la ciudad de Lima y estarán dirigidas a mediadores de las personas con movilidad reducida o habilidades diferentes y Guías profesionales

que brindan su servicio.

La primera visita se realizó en el centro histórico de Lima en el transcurso del retorno de un tour dentro del mirabús, la entrevista se realizó el 15 de abril del 2023 a horas de la tarde a la guía oficial de turismo Ludmila Prado.

La segunda, tercera y cuarta entrevista se realizó el 22 de abril del 2023 a un agente, promotor de viaje especializado el cual nos proporcionó información sobre los paquetes que brindan a personas con discapacidad y los medios necesarios para que a la visita sea de fácil acceso.

La quinta entrevista se realizó el 13 de mayo del 2023 a un agente de viaje especializado el cual nos proporcionó información sobre los paquetes que brinda Travel Perú a personas con discapacidad y los medios necesarios para que a la visita sea de fácil acceso.

Finalizando con las entrevistas se realizó el 15 de mayo del 2023 a una persona con discapacidad que realiza visitas turísticas al centro histórico de Lima, el cual nos explicó las deficiencias que existen al realizar la visita en el centro de Lima. Por último, también se realizó la entrevista a una persona mediadora de la persona con discapacidad facilitándonos algunas opiniones al realizar turismo inclusivo.

Posterior a ello se consiguen las entrevistas con apoyo de los mediadores, guías encargadas que realizan el servicio de las empresas turísticas para personas con discapacidad, se les comunica que las entrevistas serán grabadas con fines académicos, se utiliza un celular para grabación de voz, libro de apuntes para escribir lo más resaltante de la entrevista, registrando también imágenes fotográficas. Se consideran las respuestas de cada intermediario, es así que se traslada cada instante de las ideas que poseen para percibir las expresiones más sobresalientes para la investigación y así poder adaptar los conocimientos transparentes obtenidos. Además, se les brindo una carta de consentimiento informado el cual cada entrevistado firmó.

3.7 Rigor científico

Para las investigaciones cualitativas se tomó en cuenta algunas consideraciones para su desarrollo en el tiempo determinado, ante ello Díaz “Nos permite vislumbrar su alcance como herramienta metodológica que permita realizar investigaciones que cumplan con el rigor científico adecuado, ofreciendo validez y confiabilidad en sus resultados” (Díaz et al., 2011, p.21) Es decir otorga a las investigaciones que lleven a cabo el rigor científico de forma conveniente para mejores resultados en el cual se demuestre la confiabilidad y la validez en la investigación, es por ello que se considera la investigación como auditabilidad ya que diferentes autores la podrán tomar en cuenta para poder ampliar la información. Por otro lado, en la presente investigación existe credibilidad debido a que los resultados obtenidos son transparentes y verídicos de cada entrevistado. Así, también, se validaron los instrumentos mediante el juicio de expertos, el cual estuvo constituido por 2 profesionales conocedores del tema.

3.8 Método de análisis de datos

Se procedió con el análisis de datos de manera detallada y estructurada sobre la información recopilada mediante el desarrollo de cada entrevista, por lo cual se hizo llegar consentimientos informados para que cada entrevistado pueda firmar y tenga conocimiento de la investigación a realizar. Así mismo cada entrevista fue grabada mediante audio de voz con un celular, luego de ello se traspasó a una guía de entrevista con los audios obtenidos y sus respectivas fotos para analizar cada respuesta brindada por los entrevistados, a través de un cuadro en donde se resaltó ideas específicas con el fin de organizar y sistematizar las respuestas que se brindaron con ello se llegó a los resultados finales en función de cada objetivo planteado.

3.9 Aspectos éticos

El trabajo de investigación respetó todas las normativas y otros aspectos, como citas, referencias bibliográficas de acuerdo con la norma APA. Se trabajó de manera consciente y siendo altamente objetivos. Así mismo, se consideró que el estudio no interfirió en ningún aspecto o estancia para perjudicar a otras personas

u empresas.

Por ello, los documentos conseguidos fueron solicitados durante la indagación, que serán empleados con fines académicos, esquivando problemas o alguna dificultad con el derecho de autor, manteniendo la ética profesional.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados se obtuvieron a través del análisis de las entrevistas realizadas, teniendo como lugar de estudio la ciudad de Lima. Por lo tanto se analizó las diferentes respuestas dadas por cada entrevistado para comprender como se desarrolló el turismo accesible en contexto post pandemia en la ciudad de Lima.

En el objetivo general de la investigación se analizó el turismo accesible en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima. Para fundamentar el objetivo principal se realizó la guía de entrevista a 7 personas intermediarias de apoyo a personas con habilidades diferentes entre ellas una persona con discapacidad que cumple con las características de realizar visitas turísticas en la Ciudad de Lima.

Las categorías fueron desarrolladas en base a las teorías y temas en función del turismo accesible, restricciones, barreras físicas, barreras sociales y servicios. Por otro lado debido a la característica de nuestro estudio fue con respuestas abiertas, siendo el instrumento la guía de entrevista.

4.1. Restricciones

Con respecto a las restricciones se refiere a las limitaciones y reglas que se dieron en el transcurso de la pandemia por lo que en la actualidad se conservan algunas de ellas, para una mejor prevención al visitar los atractivos turísticos de la ciudad de Lima.

Conocimiento de protocolos

Como resultado con respecto al primer tema planteado acerca del conocimiento protocolos todos los entrevistados manifestaron que si tenían conocimiento sobre los protocolos de manejo y prevención para el turismo implementados durante la pandemia. Se manifestó que utilizaron implementos de bioseguridad; los cuales fueron el uso de alcohol, mascarillas y protector facial. Asimismo, realizaron acciones específicas para prevenir el contagio el contagio de las personas. El E3 refirió al lavado de manos que realizo durante la pandemia, la desinfección de personas también fue realizada por el personal al hacer uso del

transporte turístico manifestó el E4. La distancia entre las personas también fue una medida utilizada durante la pandemia, a su vez el E6 manifestó que solo se podía viajar sentado de 1.

Conveniencia de los protocolos

Por otro lado la conveniencia de los protocolos fue un tema que se enfatizó, en lo cual los entrevistados consideraron que los protocolos para el turismo durante la pandemia fueron los adecuados para brindar un mejor servicio, pero también se debió ser un poco más estricto porque algunas personas desobedecían E1 es por ello que se debía enfatizar tanto en el aforo de los distintos destinos turísticos visitados para hacer respetar la distancia que se pedía E2, Por último la “toma de conciencia de cada persona nos apoyó a tener personas menos contagiadas E7.

Obligatoriedad de manejo de protocolos y restricciones

Se consideró como tercer tema la obligatoriedad de manejo de protocolos y restricciones donde se obtuvo como resultados necesarios el manejo de protocolos y restricciones, para prevenir los contagios E5 porque se puede ver a gente que ya sale a pasear porque cuenta con su vacunación actualizada esto le permite ya no regirse a las restricciones antiguas según el E3 por otro lado el E4 manifestó que no debemos bajar la guardia porque nada quita el regreso de la pandemia y poder así prevenir el contagio mayormente a las personas mayores, E7 es por ello que debemos prevenir ante cualquier tipo de enfermedad.

Vigencia de restricciones

Como último tema dentro de la categoría de restricciones los entrevistados manifestaron que en la actualidad no se necesita ningún tipo de restricción E2 debido que con tan solo presentar su tarjeta de vacunación podemos visitar disfrutar de los destinos turísticos. Por otro lado, el aforo fue un papel importante para evitar la aglomeración y poder prevenir los posibles contagios según preciso el E3. Por último, el E7 refirió que se contaba con asientos de uno y cortinas que separaban a las personas para poder prevenir los contagios “respetando la distancia prudente que se requería”.

Por la categoría de restricciones todos los entrevistados manifestaron que si tenían conocimiento acerca de los protocolos de manejo y prevención para el turismo implementados durante la pandemia.

A su vez manifestaron que se utilizaron implementos de bioseguridad; los cuales fueron el uso de alcohol, mascarillas y protector facial. Por otro lado, realizaron acciones específicas para prevenir el contagio de las personas tales como el lavado de manos, la desinfección de personas también fue una de acciones específicas que se puso en práctica por el personal al hacer uso del transporte turístico.

Se analizaron las restricciones actuales para un turismo accesible en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, de acuerdo con los resultados obtenidos respecto a las restricciones, según el punto de vista de los entrevistados y la guía de entrevista. Se consideró necesarios el manejo de protocolos y restricciones para la prevención de contagios siendo así que hoy en día no se debe bajar la guardia debido a que nada quita el regreso de la pandemia o de una nueva ola, y de esta manera poder prevenir un nuevo contagio mayormente a las personas mayores.

De acuerdo con lo que manifestó la OMT (2022) acerca de la reactivación que se reflejó de manera internacional, por el levantamiento y flexibilización de las restricciones de viaje hasta la actualidad. Por ello hoy en día las personas realizan visitas sin ningún temor a contagiarse siendo así que las personas mismas no bajan la guardia manteniendo una distancia adecuada y así prevenir un posible contagio. Así mismo una de las restricciones que se tomaron en la pandemia fue la distancia entre las personas medida que fue utilizada tanto en los espacios cerrados y abiertos para evitar el contagio entre las personas, acciones que ya se han ido manejando en la actualidad, como la OMT consideró la flexibilización de las restricciones tanto por el levantamiento de la pandemia que llegó a su fin en la actualidad.

4.2. Barreras Físicas

Las barreras físicas son los obstáculos que imposibilitan el acceso,

desplazamiento y traslado de las personas con discapacidad de un lugar a otro tanto en la infraestructura, señalización, equipamiento y recursos turísticos.

Infraestructura

Como primer tema de la segunda categoría de barreras físicas consideramos la infraestructura en donde los entrevistados indicaron que la ciudad de Lima no cuenta con la infraestructura adecuada para que pueda facilitar el acceso y desplazamiento para las personas con discapacidad. El E1 consideró que se cuenta con poca accesibilidad, por las pocas rampas y la falta de señalización que se puede notar en la ciudad, incluso algunos establecimientos, locales y espacios abiertos todavía tienen carencia de las facilidades para brindar a una persona inclusiva, señaló el E5. Por otro lado, se observó que algunos lugares no cuentan con señalizaciones básicas como por ejemplo la falta de semáforos trayendo como consecuencia accidentes de tránsito. El E7 manifestó que las sillas de ruedas son necesarias para las personas adultas, no solo para las personas con discapacidad debido a que no se puede encontrar con facilidad.

Señalización

Por otro lado, se tomó en cuenta el tema de señalización donde los entrevistados manifestaron que la ciudad de Lima no cuenta con señalización adecuada para la práctica de turismo para personas con discapacidad, Así mismo en la actualidad aún sigue vigente el no aglomerarse en algún atractivo turístico a visitar señaló el E1. También se consideró la falta de señalización en los destinos más visitados. El E3 indicó la falta de infraestructura y que es necesario que en cada distrito se implemente estacionamientos especiales para las personas con discapacidad; por su parte el E7 manifestó, “la falta de interés en las señalizaciones para apoyar a las personas con discapacidad es un grave problema en la cual no se enfocan para poder ser resuelto”.

Equipamiento

Se consideró el tema de equipamiento dentro de la categoría de barreras físicas, en donde los entrevistados señalaron que la ciudad de Lima cuenta con

equipamiento urbano adecuado. El E1 manifestó que solo algunos museos como en Pachacamac si se cuenta con equipamiento adecuado para el traslado de personas con discapacidad. El E2 indicó que la infraestructura se adecua a las personas. Por otro lado, E3 manifestó que algunos destinos no cuentan con servicios básicos o en caso contrario si contaran sus precios algunos son elevados. Es por ello por lo que algunos distritos por tener mayor capacidad económica se ven reflejada en ir implementando servicios nuevos para las personas E4.

Por ello se comprendió por el E5 que por ahora los hoteles más formales si cuentan con los accesos y a la vez la posibilidad de ir implementando, asimismo los autobuses también van de la mano con los restaurantes implementándose para brindar un mejor servicio para las personas discapacitadas.

Recursos turísticos

Los entrevistados manifestaron que va a depender del lugar para realizar turismo para personas con discapacidad, El E1 hizo énfasis en los museos ya que no cuenta con personal capacitado para dirigir personas con discapacidad. Se sabe que el recurso también va de la mano con las personas que brindan el servicio en el recurso es por ello por lo que todo profesional debe ser capacitado E2. Así mismo se consideró la importancia de las autoridades para que puedan dar un poco más de interés en esta problemática preciso el E7 y se pueda repotenciar los recursos con rampas, ascensores, y la adaptación en los medios de transportes E4.

En la categoría de barreras físicas muchos de los entrevistados consideraron que la ciudad de Lima no cuenta con la infraestructura adecuada para que pueda facilitar el acceso y desplazamiento para las personas con discapacidad. Por otro lado, se pudo notar que algunos lugares no cuentan con señalizaciones básicas como por ejemplo el semáforo pudiendo ocasionar accidentes, Otro de los puntos importantes en cuanto a las barreras físicas es la carencia de sillas de ruedas siendo esto un medio de transporte necesario no solo para las personas con discapacidad física, sino que también para las personas adultos mayores, algo que no se puede encontrar con facilidad.

Se analizó las distintas barreras físicas para las personas con discapacidad al

momento de realizar una visita en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, de acuerdo con los resultados obtenidos en relación con las barreras físicas los entrevistados señalaron que la ciudad de Lima no cuenta con la infraestructura adecuada para que pueda facilitar el acceso y desplazamiento para las personas discapacitadas. Por otro lado, se cuenta con poca accesibilidad, por las pocas rampas y falta de señalización que se puede notar en la ciudad, incluso algunos establecimientos, locales y espacios abiertos todavía tienen carencia de las facilidades para brindar a una persona inclusiva.

De acuerdo con la investigación de Barrueta (2020) indicó que la infraestructura para personas con acceso limitado demuestra que existen pocos espacios en las que se encuentran adecuadamente equipados para personas con discapacidad, Por otro lado, señaló también que se ha identificado la falta de acondicionamiento y señalización en espacios turísticos para las personas con acceso limitado. De modo que se reflejó la falta de equipamiento con respecto a la infraestructura con la que cuenta la Ciudad de Lima por lo tanto es necesario poner más énfasis a la infraestructura para el fácil acceso y desplazamiento de una persona con discapacidad en la Ciudad de Lima. Por otro lado, Arévalo y Mendoza (2019) mencionan que el 40% de los restaurantes y hoteles turísticos en la ciudad de Iquitos no cuenta con la facilidad de acceso para poder brindar un servicio adecuado. Por lo contrario, Martínez (2018) considera que la accesibilidad turística ha ido presentando notables avances de equipamiento en cuanto a restaurantes y rubro hotelero. Siendo así necesario que los prestadores turísticos conjuntamente con las entidades públicas y privadas de la ciudad de Lima puedan enfocarse en realizar proyectos con infraestructuras adecuadas que faciliten el acceso y desplazamiento de las personas con discapacidad para poder lograr el pleno disfrute al realizar turismo.

4.3. Barreras Sociales

En relación con las barreras sociales se considera a la condición de las personas en las cuales interfieren en las relaciones personales para su aceptación con la sociedad, así mismo ocasionan situaciones en que las personas con discapacidad se ven afectadas con respecto a la discriminación y a su vez por el

factor socioeconómico que impone en la actualidad.

La condición de discapacidad

En este punto se detalla la condición de discapacidad como impedimento para la realización de la visita turística en la ciudad de Lima. Los entrevistados consideraron que no imposibilita la condición de una persona con discapacidad. El E1 manifestó que la adaptación para brindar un mejor servicio a una persona con discapacidad es el mejor aliado para no imposibilitar a las personas, pero también se puede precisar la falta de infraestructura en algunos destinos que no están implementados E3 es por ello por lo que siempre se recomienda contar con un personal de apoyo para brindar un servicio adecuado. Por otro lado, el E2 indicó que todos tenemos el mismo derecho y se debería ser empático para no imposibilitar a las personas, adaptándolos en todo destino sugerido.

Factor socioeconómico

En este tema se analiza el factor socioeconómico como determinante para hacer turismo en la ciudad de Lima entrevistados consideraron que el factor socioeconómico si es determinante para hacer turismo. Es por ello indicaron que el precio elevado en la actualidad es imponente y debido a que se ha ido reactivando el turismo después de la pandemia, el E1 indica que algunas veces distintas empresas ponen un plus para que no se note mucho la diferencia en los precios. Por otro lado, el E5 indicó que los turistas extranjeros si invierten para poder visitar los alrededores de la plaza de armas, también se puede precisó por el E7 que algunas personas no tienen los recursos y medios necesarios frente a un precio elevado eso se da cuando se dan las temporadas altas como el verano y influyen en las tarifas que no son accesibles E7.

Igualdad de atención

Con respecto al siguiente punto se detalla si existe la igualdad de atención para las personas con habilidad diferentes, los entrevistados consideraron que la “atención en cuanto a personas con discapacidad debe ser con mayor cuidado, asistencia y con personal capacitado” E7. Por otro lado, los entrevistados

manifestaron que es necesario contar con un personal capacitado que pueda hablar lenguaje de señas por lo cual es necesario también un adecuado equipamiento para una mayor asistencia para las personas con habilidades diferentes.

Discriminación

Por otro lado, en el punto de discriminación los entrevistados manifestaron que han percibido pocos casos con respecto a algún tipo de discriminación en relación con las personas con discapacidad al realizar turismo. El E1 percibió la poca paciencia que han tenido con las personas con discapacidad, se puede precisar que todos los guías no son amables al brindar su servicio E2. Por otro lado, el E3 manifestó el poco apoyo de personas que se da al brindar un servicio, también se considera necesario un servicio más especializado.

De acuerdo con la investigación de Mendoza (2021), donde nos indica la ausencia de capacitación al personal para atender todas las necesidades hacia las personas con acceso limitado. Es por ello que se considera importante que cada persona que brinde un servicio a una persona discapacitada debe estar capacitada constantemente para otorgar una atención adecuada. Así mismo, Flores (2019) afirma la ausencia de capacitación hacia los guías para poder atender de forma favorable cualquier requerimiento de las personas con síndrome de Dawn. Se considera factible las capacitaciones y charlas informativas constantes a todo personal que brinde un servicio turístico para las personas con discapacidad.

Se analizó las distintas barreras sociales para las personas con discapacidad al momento de realizar un viaje en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, respecto a los resultados obtenidos en función a las barreras sociales los entrevistados afirmaron que es necesario contar con un personal capacitado que pueda hablar lenguaje de señas por lo cual es necesario también un adecuado equipamiento para una mayor asistencia para las personas con habilidades diferentes.

4.4 Servicios

Es el conjunto de actividades turísticas que busca superar y complacer las

necesidades de las personas de modo que cuenten con el equipamiento y adaptación necesaria para las personas con discapacidad con el fin de fortalecer cada debilidad identificada en los servicios que se brinda.

Equipamiento en hospedaje

En el siguiente punto se aborda el tema de equipamiento de hospedaje con respecto al existencia de equipos de fácil acceso con respecto a los servicios que brinda para las personas con discapacidad. Por su parte los entrevistados indicaron que los alojamientos si cuentan con equipos de fácil acceso, el E1 manifestó que los hospedajes a partir de 2 y 3 estrellas si cuentan con infraestructuras adecuadas a partir del 2° nivel ya cuentan con ascensores. Así mismo el E5 señaló que los alojamientos se encuentran en el proceso de adecuación para el fácil acceso a las personas con discapacidad. Por otro lado, son pocos los hoteles que se enfatizan más en realizar infraestructuras avanzadas y no un apoyo para las personas con discapacidad.

Adecuación

Con respecto, al segundo tema de la cuarta categoría se considera la adecuación en relación con los servicios brindados si son orientados a las personas con discapacidad. Los entrevistados manifestaron que los servicios de alojamiento se van adaptando según a las personas con discapacidad. El E2 afirmó que las señalizaciones dentro del alojamiento han ido avanzando para un mejor servicio, así mismo el E3 especificó que todo procede desde la formación de las escuelas para la realización de incluir a las personas con discapacidad. Por otro lado, el E4 indicó que se debería dar prioridad para aquellas personas con discapacidad, ya que se sabe que algunos alojamientos lo hacen por el interés de buscar la certificación y no por el apoyo a la inclusión manifestó el E5.

Debilidades en servicios

Por otro lado se analiza la debilidad que presenta un establecimiento para un servicio inclusivo, los entrevistadores indicaron la errónea información al no poder especificar el servicio que se va brindar y generando incomodidades con

los turistas E1. Así mismo se puede resaltar el personal no capacitado para poder comunicarse con las personas autistas según el E2, el poco interés va de la mano de poder superarse como profesional y solo se adecuan a lo básico de siempre E5. Por otro lado, la falta de infraestructura y señalización es un problema recurrente que no permite tener un mejor servicio E3.

Equipamiento especializado

Finalmente, dentro de la categoría de servicios se encuentra el equipamiento especializado para asistir a personas con discapacidad, los entrevistados indicaron la falta de infraestructura y señalización como un problema recurrente que no permite tener un mejor servicio que tiene que ir de la mano por las mismas agencias y autoridades indicó el E3.

Analizar los servicios que se brindaron a las personas con discapacidad en la actualidad en la Ciudad de Lima, respecto a los resultados obtenidos manifestó que los alojamientos se encuentran adecuándose con el fin de poder brindarle el fácil acceso a las personas discapacitadas. Por otra parte, son pocos establecimientos hoteleros que se enfatizan más en realizar infraestructuras avanzadas y no un apoyo para las personas con discapacidad, es por ello que consideran la principal debilidad que presenta un establecimiento para un servicio incluso la mala información al no poder especificar el servicio que se va a brindar es por ello que genera incomodidad en los turistas.

Arévalo y Mendoza (2019) afirmaron las facilidades de servicio básico y acceso para personas con discapacidad que proporcionan tanto restaurantes y hoteles turísticos, que no cuenta con la facilidad de acceso por lo contrario tanto los servicios higiénicos adaptados y ascensores solo lo tienen los hoteles de más de tres pisos. Así mismo, Barrientos y Sandoval (2019) manifiestan que los servicios turísticos deberían ser disfrutados de igual forma para todas las personas sin excepción alguna. Por lo cual se considera el desplazamiento sin obstáculos de las personas con discapacidad como lo más importante en un servicio, por ello el acondicionamiento es importante tanto en todo establecimiento y servicio que se pueda brindar.

4.5. Turismo accesible en contexto de post pandemia

El objetivo general de la investigación fue analizar el turismo accesible en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, de acuerdo con los resultados obtenidos respecto al turismo accesible, los entrevistados y la guía de entrevista, precisan que la ciudad de Lima no cuenta con infraestructura, personal capacitado y equipamiento especializado para realizar visitas turísticas.

Por otro lado, Rucci y Porto (2022) manifiestan que la accesibilidad es un derecho fundamental y que debe ser aplicado desde la planificación para todas las personas con discapacidad, por lo cual debe ser integrado en los servicios y en las actividades turísticas que se ofrece. De igual manera Barrueta (2020) señaló que existen pocos espacios en las que se encuentran adecuadamente equipados como también identificó la falta de acondicionamiento y señalización en espacios turísticos para las personas con acceso limitado. Con respecto a la relación que tienen los resultados obtenidos y las investigaciones analizadas se pudo identificar que los entrevistados afirman la falta de acondicionamiento y señalización al realizar turismo para las personas con discapacidad en la ciudad de Lima.

Se considera como fortalezas al realizar las entrevistas los medios tecnológicos que sirvieron como herramienta principal para la grabación y recopilación de información de cada entrevistado. De igual manera consideramos de gran ayuda el apoyo de nuestro asesor al guiarnos semana a semana nuestro trabajo de investigación.

Con respecto a las limitaciones que se presentó al desarrollar nuestro trabajo de investigación podemos considerar la poca disponibilidad de tiempo con la que contaba cada entrevistado, por lo que se realizó en tiempo prudente a su disponibilidad.

V. CONCLUSIONES

Una vez evaluado los resultados adquiridos a través del instrumento como las guías de entrevistas, la cual se realizó bajo un enfoque cualitativo juntamente con los antecedentes internacionales y nacionales, se logró una información verídica y transparente llegando así a las siguientes conclusiones.

Se analizó el turismo accesible en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023; que ha sido afectada por la pandemia, por lo que hoy en día los prestadores de servicios turísticos tales como las agencias de viajes, restaurantes y alojamientos carecen de facilidades de acceso tanto en la implementación de equipamientos, señalizaciones y personal capacitado para asistir hacia personas con discapacidad al realizar turismo.

Se analizó que las restricciones fueron de gran apoyo en la pandemia, por lo cual los entrevistados consideran que ya no se necesitan ningún tipo de restricción debido a que ya no existe la pandemia y la mayoría de las personas cuentan con su vacunación completa, pero que también no se debe bajar la guardia ante una nueva pandemia.

En la categoría de barreras físicas se concluye una evidente ausencia de señalización, implementación y adecuación de equipamiento especializado impidiendo así el desplazamiento para las personas con discapacidad al realizar turismo en la ciudad de Lima.

Se concluye que las barreras sociales en la actualidad son aquellas que interfieren en las relaciones sociales para su aceptación con la sociedad siendo el factor socioeconómico, la discriminación, la condición de discapacidad y la igualdad de atención al momento de realizar una visita en el contexto post pandemia, es por ello que se manifiesta de gran importancia contar con personal capacitado al ofrecer un servicio para así poder satisfacer las necesidades a las personas con discapacidad.

Finalmente, en la categoría de servicios se concluye que los prestadores de servicios vienen adaptándose a las necesidades de las personas con

discapacidad al realizar una visita de la ciudad de Lima.

VI. RECOMENDACIONES

Después de haber llegado a las conclusiones de la presente investigación se indica las siguientes recomendaciones con el propósito de promover el turismo accesible en la ciudad de Lima.

Se recomienda que las personas antes de realizar turismo cuenten con una breve charla informativa especificando las indicaciones de medida de protección y seguridad al realizar turismo por lo cual se considere de gran importancia brindar la información adecuada

Por otro lado, se recomienda en la categoría de barreras físicas la ejecución de una adecuada implementación de servicios adaptados, como también las señalizaciones necesarias hacia personas con discapacidad para que puedan realizar turismo de forma favorable, brindando todas las facilidades necesarias de acceso y no tenga dificultad alguna.

Así mismo se recomienda en la categoría de barreras sociales contar con personal capacitado que cumpla con todos los requerimientos y requisitos básicos para asistir a toda persona con discapacidad y sobre todo que tenga vocación de servicio para ello es importante entre sus virtudes tener presente la empatía.

Finalmente se recomienda que los prestadores de servicios puedan implementar y trabajar juntamente con el Mincetur para poner énfasis al turismo accesible adecuando todo tipo de destino para personas con discapacidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arca,G. Rivas,K. (2021). Condiciones para un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la casa Museo Almirante Miguel Grau, Piura. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]
Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79882/Arca_CGJ-Rivas_TKS-SD.pdf

Babi,A. y Nadem,S.(2021). *El turismo en el mundo tras la pandemia*. Artículos de Actualidad. Recuperado de:

www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world

Barrientos, T. y Sandoval, M. (2019). El turismo Accesible en Chile: articulación y pertinencia de la oferta. *Revista Cartográfica*. Recuperado de:

[El turismo accesible en Chile: articulación y pertinencia de la oferta\(scielo.org.mx\)](http://El_turismo_accesible_en_Chile_articulacion_y_pertinencia_de_la_oferta(scielo.org.mx))

Barrueta, A. (2020). Administración del turismo accesible para personas con discapacidad en el Perú. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]
Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76274/Barrueta_MAJ-SD.pdf

Cruz, M; Bello,E ; y Enriquez, P. (2019). Percepción del turismo accesible para personas con discapacidad, el caso del Centro Ecoturístico El Arcotete, Chiapas, México. Recuperado de:

[Visor Redalyc - Percepción del turismo accesible para personas con discapacidad,](#)

[el caso del Centro Ecoturístico El Arcotete, Chiapas, México](#)

Darcy, S., McKercher, B. y Schweinsberg, S. (2020), "From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article". Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>

Díaz,L; Torruco,U; Martínez,M; y Valera, M.,. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en educación médica, 2(7), 162-167.*

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es

Esquivias, J (2017). *Turismo accesible: los retos que el Perú enfrenta*. Blog pucp. Recuperado de:

[Turismo accesible: los retos que el Perú enfrenta – PERÚ ACCESIBLE \(pucp.edu.pe\)](http://www.pucp.edu.pe/turismo-accesible-los-retos-que-el-peru-enfrenta)

Flores, C. (2019). *Turismo accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54416/Flores>

Gómez, A. y Ramírez , T. (2019). *Turismo accesible y calidad de vida del adulto mayor en el distrito de Barranco*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63908/G%C3%B3mez_NAN-Ram%C3%ADrezv

Gómez, J; Río, D y Rico, J. (2020) *Reactivación de las actividades del turismo activo español hacia la “nueva normalidad” de la COVID-19: análisis documental sobre su regulación, recomendaciones, propuestas, y protocolos*. Revista de ocio y turismo. Recuperado de:

https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/25886/ROTUR_2020_14-2_art_1.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Haro, M; y García, J (2021). Metamorfosis del turismo y transformaciones urbanas: hacia el desarrollo de un modelo de turismo sostenible. *Revista Científica*. Recuperado de:

[Metamorfosis del turismo y transformaciones - ProQuest](#)

Haque, S; Uddin, C; Islam, A y Hasan, M. (2022). Modelling Tourist's Intention to Adopt Travel Applications during the Pandemic. A Bangladesh Perspective. *Revista científica*. Recuperado de:

<https://www.proquest.com/docview/2666596719/315F4EC1AD4242DCPQ/>

Happ, E. y Bolla, V. (2022). A Theoretical Model for the Implementation of Social Sustainability in the Synthesis of Tourism, Disability Studies, and Special-Needs Education. *Revista Científica*. Recuperado de:

<https://www.proquest.com/docview/2627840675/947823CFC5FF47BFPQ>

Ibarra, J. Y Panosso, a. (2016). Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Recuperado de:

[PS116_03.pdf \(pasosonline.org\)](#)

Macedo, C. y Sousa, M. (2019). Accesibilidad en el turismo: un estudio desde la perspectiva de personas con necesidades especiales. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Recuperado de:

<https://www.proquest.com/docview/2713586418/8FF8171846A44DCBPQ>

Mayca, J. (2021). Propuesta para promover el turismo social y educativo en

personas con discapacidad en Lima Metropolitana. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres] Recuperado de:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9190/MAYCA_BJ.pdf

Martínez, R. (2018). *Turismo Accesible en México*. *Revista Científica sobre Accesibilidad Universal*. Recuperado de:

http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/5405/Turismo_accesible_en_%C3%A9xico.pdf?sequence=1

Martínez, M ;Bojrouf, S (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Recuperado de:

[Turismo accesible para todos. Evaluación del - ProQuest](#)

Medina, M. (2017). Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua). *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Recuperado de:

[Propuesta de desarrollo del turismo accesible en - ProQuest](#)

Mendoza, G. (2021) *Facilidades turísticas para personas con discapacidad motriz la Ruta del Río Cantón Quevedo* [Tesis de Licenciatura, Universidad técnica de Babahoyo] Recuperado de:

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11091/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000328.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mincetur (2020). *Guía para el diseño de experiencias turísticas*. Recuperado de:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2422599/Gu%C3%ADa%20para%20el%20dise%C3%B1o%20de%20experiencias%20tur%C3%A9sticas.pdf>

Mincetur (2021). Guía de accesibilidad, Turismo para todos. Recuperado de:
https://turismoemprende.pe/pdf/2023/GUIA_DE_ACCESIBILIDAD_TURISMO_PAR_A_TODOS.pdf

Mincetur (2022). *Estrategia nacional de reactivación del sector Turismo 2022-2025*.
Recuperado de:
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/584979-mincetur-anuncia-nueva-estrategia-nacional-de-reactivacion-del-sector-turismo-2022-2025>

Montes, T. (2016). Análisis de la accesibilidad en las sedes de turismo de eventos en Barcelona. *Revista de Ocio y Turismo*. Recuperado de:
https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/22016/ROTUR_2016_11_art_5.pdf

Municipalidad de Lima. (2021). *Web turística accesible para personas con discapacidad visual*. Recuperado de:
<https://www.munlima.gob.pe/2021/09/10/municipalidad-de-lima-presenta-web-turistica-accesible-para-personas-con-discapacidad/>

ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO. (2021). *Introducción al turismo*. (1a. ed.). MADRID: OMT.

ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO. (2016). *Introducción al turismo*. (p.41). MADRID: OMT.

OMT. (2015). *Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística*. Recuperado de:
<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417926>

OMT. (2020). *Restricciones de viajes relacionadas al covid19*. Recuperado de:
<https://www.unwto.org/es/covid-19-restricciones-viaje>

Palacios, J. y Navarrete, M. (2021). *Condiciones del turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la Playa Zorritos, Tumbes*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo] Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93497/Navarrete_RM-Falacios_RJE-SD.pdf

Quintero, F; Cusme, Y; Cusme, M y Rodríguez. (2021). Actividad turística bajos las condiciones del Covid19: Perspectivas del comportamiento del consumidor: análisis desde el sistema. *Revista científica*. Recuperado de:

<https://www.proquest.com/docview/2597847830/E2E289B0BC8F47F8PQ>

Reyes, M; Criado, F; Camuñez, J; y Casado, M (2021). Accessibility to Cultural Tourism: The Case of the Major Museums in the City of Seville. *Revista científica*. Recuperado de:

[Accessibility to Cultural Tourism: The Case of - ProQuest](#)

Rodríguez, I y Valduga, Vander. (2021). Turismo Acessível para Pessoas com Deficiências: a produção científica dos periódicos de turismo do Brasil. *Revista de Turismo*. Recuperado de:

<https://www.proquest.com/docview/2578205040/FBBBAC3FCD464EF8PQ>

Rojas, S., Jasmilen, M y Torres, M.(2022). Turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Ejército Fortaleza Real Felipe, Callao. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93849/Sinti_RMJ-Torres_NMP-SD.pdf

Rucci, A; y Porto, A (2022). Accessibility in tourist sites in Spain: Does it really matter when choosing a destination?. *Revista científica*. Recuperado de:

<https://www.proquest.com/docview/2628334043>

Salas, I. (2018). Turismo accesible y calidad de vida del adulto mayor en Miraflores 2018. [Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo] Recuperado de:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31149/Salas_CIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santiago, F. (2021). Las experiencias turísticas de personas con discapacidad: Una mirada al turismo accesible en Puerto Rico. Propuesta de guía de turismo accesible. [Tesis de doctorado, Universidad San Martín de Porres] Recuperado de:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8654/SANTIAGO_O_HF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tite, G; Carrillo, D; Ocho,M; Batista, O. (2019). Turismo accesible en Ecuador: Caso bienestar ambiental Pelileo. Revista de Ciencias Técnicas. Recuperado de:

[Turismo accesible en Ecuador: Caso bienestar ambiental Pelileo \(redalyc.org\)](https://www.redalyc.org/org)

Tite, G., Carrillo, D. y Ochoa, M. (2021). *Turismo accesible: estudio bibliométrico*. Revista Turismo y Sociedad. Recuperado de:

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/>

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Unidad Temática y Categorías	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo el turismo accesible se desarrolla en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023?</p> <p>Problemas Especifico</p> <p>¿De qué manera se mantienen las restricciones para un turismo accesible en contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las barreras físicas para personas con discapacidad al momento de realizar una visita en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las barreras sociales para personas con discapacidad al momento de realizar una visita en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023?</p> <p>¿Cuáles son los servicios que se le brinda a las personas con discapacidad en la actualidad en la ciudad de Lima, 2023?</p>	<p>Objetivo General Analizar el turismo accesible en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima, 2023.</p> <p>Objetivos Especifico</p> <p>Analizar las restricciones para un turismo accesible en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima- 2023.</p> <p>Analizar las distintas barreras físicas para las personas con discapacidad al momento de realizar una visita en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima,2023.</p> <p>Analizar las distintas barreras sociales para las personas con discapacidad al momento de realizar una visita en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima,2023</p> <p>Analizar los servicios que se brinda a las personas con discapacidad en la actualidad en la ciudad de Lima,2023.</p>	<p>Unidad Temática</p> <p>Turismo accesible en contexto de post pandemia</p> <p>Categorías</p> <p>Categoría 1: Restricciones Protocolos Restricciones actuales</p> <p>Categoría 2: Barreras Físicas Infraestructura Equipamiento urbano Recursos/ atractivos</p> <p>Categoría 3: Barreras Sociales Condición de discapacidad Socioeconómico Prejuicios Discriminación</p> <p>Categoría 4: Servicios Servicios de alojamiento de Restauración</p>	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Diseño de investigación: Fenomenológico</p> <p>Escenario de estudio: En la ciudad de Lima</p> <p>Participantes: Mediadores de las personas con movilidad reducida o habilidades diferentes. Guías profesionales que brindan suservicio</p> <p>Tamaño de</p> <p>Muestra:Técnica: Entrevista</p>

ANEXO 2: Matriz de Categorización

UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍA	TEMA	ITEMS	INSTRUMENTO
TURISMO ACCESIBLE	Restricciones	Conocimiento de protocolos	¿Conoce los protocolos de manejo y prevención para el turismo implementados durante la pandemia?	Entrevista
		Conveniencia de los protocolos	¿Considera que los protocolos para un turismo accesible durante la pandemia fueron los adecuados?	
		Obligatoriedad de manejo de protocolos y restricciones	¿Considera necesario el manejo de protocolos y restricciones en el turismo en la actualidad?	
		Vigencia de restricciones	¿Qué restricciones todavía se mantienen con relación a la práctica de un turismo accesible derivadas de la pandemia?	
	Barreras físicas	Infraestructura	¿Considera usted que la ciudad de lima cuenta con la infraestructura adecuada para que facilite el acceso y desplazamiento para las personas con discapacidad?	
		Señalización	¿La ciudad de Lima cuenta con señalización adecuada para la práctica del turismo para personas con discapacidad?	
		Equipamiento	¿Considera usted que al visitar un atractivo turístico aledaño a la ciudad de Lima cuenta con equipamiento urbano adecuado (sillas, estacionamiento, servicios higiénicos, rampas) para personas con discapacidad?	
		Recursos turísticos	¿Considera que los recursos turísticos de la ciudad de lima se encuentran adaptados para permitir el acceso para personas con discapacidad?	
	Barreras sociales	La condición de discapacidad	¿Considera que la condición de discapacidad en una persona imposibilita para la realización de la visita a un destino turístico?	
		Factor socioeconómico	¿Considera usted que el factor socioeconómico es determinante para hacer turismo en la ciudad de Lima?	
		Igualdad de atención	¿Considera usted que se brinda la misma atención para las personas con habilidades diferentes?	
		Discriminación	¿Usted ha percibido algún tipo de discriminación en relación a las personas con discapacidad al hacer turismo?	
	Servicios	Equipamiento en hospedaje	¿Considera que los servicios que se brindan en los alojamientos cuentan con equipos de fácil acceso para las personas discapacitadas?	
		Adecuación	¿Considera que los servicios de alojamientos en la ciudad de Lima se orientan para personas con discapacidad?	
		Debilidades en servicios	¿Cuál cree usted que es la principal debilidad que presenta un establecimiento para un servicio inclusivo?	
		Equipamiento especializado	¿Considera usted que se tienen los equipos diseñados específicamente para asistir las necesidades para personas con discapacidad?	

Formato para la obtención del consentimiento informado

Título de la investigación: Turismo Accesible en contexto post pandemia en la Ciudad de Lima-2022

Investigador principal: Aburto Contreras Ivon Marjhorí
Macedo Puma Liz Sandy

Asesor: Tovar Zacarías Carlos

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Turismo Accesible en contexto post pandemia en la Ciudad de Lima- 2022, cuyo propósito es Analizar el turismo accesible en el contexto post pandemia en la ciudad de Lima – 2023. Esta investigación es desarrollada por Aburto Contreras Ivon Marjhorí y Macedo Puma Liz Sandy teniendo como asesor al profesor Tovar Zacarías Carlos de Facultad de Ciencias Empresariales Escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (yde ser el caso agregar el permiso de la institución [nombre de la institución] si ha autorizado explícitamente el uso del nombre).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente [número] minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinados serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor [Apellidos y Nombres] al correo electrónico@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de (indicar el correo del CEI de la Facultad/Escuela Profesional o Programa de Posgrado).

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 22 de noviembre del 2022

Apellido y nombres del experto: Ramírez Veramendi Mirsa

DNI: 46836146 Teléfono: 993663420

Título/grados: Mgtr. Administración y Negocios- MBA

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	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											x	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											x	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											x	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											x	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											x	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos, facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											x	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											x	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											x	

Promedio de valoración: _____



FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 21 de noviembre de 2022.

Apellido y nombres del experto: Dra. Verónica Zevallos Gallardo.

DNI: 41728975 Teléfono: 932371609

Título/grados: Dra. en Administración.

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

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

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

Promedio de valoración: 88%




Dra. Verónica Zevallos Gallardo.
Coordinadora de la Escuela Profesional de Administración en
Turismo y Hotelería –LN

Anexo

Carta de Consentimiento Informado

Carta de Consentimiento Informado

Yo, VERISA RAMIREZ CORAL..... Indico que se me ha explicado que formare parte del trabajo de investigación: "Turismo Accesible post pandemia en la Ciudad de Lima 2023". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis datos personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación

Lima 22 de ABRIL del 2023

Firma del participante

Macedo Puma, Liz Sandy

Aburto Contreras, Ivon Marjhorí

Celular para contactarlo... 99 469 7532

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador lizmacedopuma11@gmail.com o marjhorí.aburto.c@gmail.com

Anexo

Carta de Consentimiento informado

Carta de Consentimiento Informado

Yo, Jennifer Nathalia Colmenarez Moya indico que se me ha explicado que formare parte del trabajo de investigación: "Turismo Accesible post pandemia en la Ciudad de Lima 2023". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis datos personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación

Lima 22 de Abril del 2023

Jennifer Nathalia Colmenarez Moya
Firma del participante

Liz Sandy Macedo Puma
Macedo Puma, Liz Sandy

Ivon Marjori Aburto Contreras
Aburto Contreras, Ivon Marjori

Celular para contactarlo 962155258

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador lizmacedopuma11@gmail.com o marjori.aburto.c@gmail.com

Anexo

Carta de Consentimiento Informado

Carta de Consentimiento Informado

Yo, Ludmila Prado..... Indico que se me ha explicado que formare parte del trabajo de investigación: "Turismo Accesible post pandemia en la Ciudad de Lima 2023". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis datos personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación

Lima15..... de.....Abril..... del 2023



Firma del participante



Macedo Puma, Liz Sandy



Aburto Contreras, Ivon Marjhor

Celular para contactarlo.....980283101

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador lizmacedopuma11@gmail.com o marjhor.aburto.c@gmail.com

Anexo

Carta de Consentimiento Informado

Carta de Consentimiento Informado

Yo, Susy Bailón Marín..... Indico que se me ha explicado que formare parte del trabajo de investigación: "Turismo Accesible post pandemia en la Ciudad de Lima 2023". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis datos personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación

Lima 22 de Abril del 2023



Firma del participante

Forma de consentimiento



Macedo Puma, Liz Sandy



Aburto Contreras, Ivon Marjori

Celular para contactarlo..... 940 992741

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador lizmacedopuma11@gmail.com o marjhor.aburto.c@gmail.com

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 01	
Nombre del investigador/entrevistador: Aburto Contreras Ivon Marjhorí – Macedo Puma Liz	
Nombre de la población: Cercado de Lima	Fecha de la entrevista: 16/04/2023
	Fecha de llenado de ficha: 16/04/2023
Tema: Turismo Accesible	
Informante: Prado Ludmila (guía turístico certificado del mirabús ubicado en el centro de Lima)	
Contextualización: La entrevista se realizó al regreso del guiado	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 16 preguntas asignadas.	
Transcripción:	
<p>1. ¿Conoce los protocolos de manejo y prevención para el turismo implementados durante la pandemia? Si conozco, aquí principalmente tenemos el cuidado por el entorno de las personas, tenemos alcohol en el botiquín detrás de ustedes, todo está señalado, también pequeños auxilios básicos, la mascarilla tratamos de preguntar y prevenir si vemos que están tosiendo le recomendamos a las personas que utilicen mascarilla eso es lo principal.</p>	
<p>2. ¿Considera que los protocolos para un turismo accesible durante la pandemia fueron los adecuados? Se debió implementar la exigencia, por ejemplo, muchos usaban la mascarilla y se los quitaban para poder hablar por más que se exigía no nos hacían caso teníamos que ser rectos o simplemente decir usted no puede tomar el tour.</p>	
<p>3. ¿Considera necesario el manejo de protocolos y restricciones en el turismo en la actualidad? Con respecto al COVID si deberíamos seguir usando alcohol en gel porque las personas comen con la mano que recibieron la plata, y se lo llevan a la boca por eso yo siempre informo señores alcohol en gel antes de que ustedes subieran ya había dado las indicaciones arriba, señores si van a toser tápense la boca con una mano, tosan para el lado derecho no frente a sus compañeros por favor, si tienen gripe o tos utilice la mascarilla correspondiente y tenga a la mano el alcohol en gel, si no tienen me avisan porque tengo aquí alcohol de 96° o 97°.</p>	
<p>4. ¿Qué restricciones todavía se mantienen con relación a la práctica de un turismo accesible derivadas de la pandemia? Justamente lo que acabo de hablar el alcohol en gel y lo demás.</p>	
<p>5. ¿Considera usted que la ciudad de Lima cuenta con la infraestructura adecuada para que facilite el acceso y desplazamiento para las personas con discapacidad? No, principalmente nosotros somos uno de ellos, por ejemplo este bus no está adaptado pero ya la mayoría de los buses de esta empresa si tienen acceso fácil para subir y bajar las sillas de ruedas, por ejemplo tenemos turistas cuadripléjicos con silla de ruedas en otros buses estos primeros asientos ya no existe, aquí se coloca la silla de ruedas pero este bus aun no está implementado eso, los museos muchos quieren conocer el segundo nivel pero es imposible no hay como llevar a un cuadripléjico por ejemplo a ese nivel en</p>	

ese ejemplo el turismo esta mal porque no hay instalaciones correctas y tampoco hay un guía especializado, son muy escasos porque todos los guías estudiamos diferentes idiomas pero de 100 solo 1 que ah estudiado señales del idioma de sordomudo es uno en un millón .

6. ¿La ciudad de Lima cuenta con señalización adecuada para la práctica del turismo para personas con discapacidad?

Tampoco, tampoco enfatízate en eso en las señales porque nos exigen bajar en el paraque del amor, ahorita están tranquilos, pero nos exigen, pero debido a la pandemia ya no está permitido porque se satura, en algún lugar estará a campo abierto en un ambiente que corre mucho aire pero está totalmente prohibido y no hay ninguna señal que indique prohibido la aglomeración de personas, no dice no hay señales.

7. ¿Considera usted que al visitar un atractivo turístico aledaño a la ciudad de Lima cuenta con equipamiento urbano adecuado (sillas, estacionamiento, servicios higiénicos, rampas) para personas discapacitadas?

Si, las agencias de viajes que hacen tour fuera de Lima si tienen, la facilidad de movimiento en un sprinter y el primer auxilio básico, el guía especializado por si esta caminando y se dobla el tobillo algo básico porque no somos médicos y si están implementados.

8. ¿Considera que los recursos turísticos de la ciudad de Lima se encuentran adaptados para permitir el acceso para personas con discapacidad?

Depende del lugar por ejemplo en el Museo de Larco herrera si, el museo de San Francisco de Asís no, hay museos que no están capacitados, tampoco los lugares, por ejemplo las zonas arqueológicas en Pachacamac han implementado para las personas de tercera edad esos carritos golf, para 8 asientos porque uno es para el chofer pero son por reservas, en la zona arqueológica de paracas que esta en san miguel también han implementado sus carritos golf pero son para 4 personas para que hagan recorrido pero eso es un costo, presupuesto que debe salir de las personas porque el estado no apoya en esos temas.

9. ¿Considera que la condición de discapacidad en una persona imposibilita para la realización de la visita a un destino turístico?

No, pero también depende por ejemplo yo tenía un cuadripléjico hemos subido con las instalaciones y le hemos colocado y se le ha explicado tranquilamente y ya se le pudo observar, pero te digo depende, también una persona discapacitada no creo que vaya a ser parapente no? Por otro lado, si desea visitar un museo yo le recomendaría los museos de donde hay cuerdas que son planos, los museos del Larcomar que tienen implementaciones, pero también no hay niveles, pero tiene pequeñas rampas para poder bajar las sillas de ruedas, los museos de la catedral también en el primer nivel.

10. ¿Considera usted que el factor socioeconómico es determinante para hacer turismo en la ciudad de Lima?

Si, el costo hoy en día ha subido bastante y hay cotizaciones previamente las agencias tienen que subir sus precios si antes costaba por ejemplo un full day 120 acá cerca en Canta ahora esta un poco más, pero lo que hacemos es dar un plus para los equipos si alguien quiere realizar una caminata, tratamos de que el precio sea considerable, ya que muchos no tienen implementación para acampar, nosotros le ofrecemos esa implementación.

11. ¿Considera usted que se brinda la misma atención para las personas con habilidades diferentes?

Bueno por mi parte yo si le eh brindado porque todos tienen derecho a la atención preferencial, pero si eh tenido énfasis en las personas con síndrome de Down extremo y con las personas de tercera edad que no pueden caminar tranquilamente eh pedido que el bus me espere y yo camino con ellos tranquilamente o si no utilizo la silla de ruedas, pero voy despacio.

12. ¿Usted ha percibido algún tipo de discriminación en relación con las personas con discapacidad al realizar turismo?

Si hay bastante, porque a veces hay guías que se molestan por la demora, algunas veces están cojeando por eso cuando los paquetes turísticos se venden tratan de indicar de tal edad porque siempre hay alguien que se mete y lo dejan detrás es muy triste pero sí.

13. ¿Considera que los servicios que se brindan en los alojamientos cuentan con equipos de fácil acceso para las personas discapacitadas?

Hoy en día los hoteles si, hasta los hospedajes turísticos de 2 o 3 estrellas si cuentan, antes a partir del segundo nivel ya tenían ascensores, pero ahora han implementado habitaciones turísticas precios cómodos en el primer nivel no son tan grandes pero son accesibles para las personas.

14. ¿Considera que los servicios de alojamientos aledaños a la ciudad de Lima se orientan para personas discapacitadas?

Acá en Lima si, pero en provincia muy poco, más que todo en el aspecto económico.

15. ¿Cuál cree usted que es la principal debilidad que presenta un establecimiento para un servicio inclusivo?

Mala información, tú debes dar una información exacta, por ejemplo acá a veces los promotores cuando venden a los pasajeros le dicen si van a poder bajar al Larcomar, el parque del amor y vienen a reclamarme a mí, por la mala información es por ello que debes de dar la información exacta, recuerden por ejemplo las Islas Ballestas a veces por el cambio climático y la playa esta movida no puedes ir y a veces cierran 1 o 2 minutos, estas en ruta y cerraron cuando tu llegaste, es por ello que tienes que advertir al pasajero de que posiblemente que por el cambio de clima que hemos tenido se puede cerrar si tu no das esa información cuando lleguen los pasajeros se van a ir contra ti, la información debe ser clara y precisa.

16. ¿Considera usted que se tienen los equipos diseñados específicamente para asistir las necesidades para personas con discapacidad?

No todos, depende de algunas agencias por ejemplo acá le han tenido que exigir para que implementen, lo han por obligación solo los touring bus amarillos, el mira bus rojo y claro las agencias privadas.



Figura 1 Entrevista en el mira bus
Fuente: registro fotográfico propio.

Duración de entrevista: 15 min.

Anexo 2: Transcripción de entrevistas

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 02	
Nombre del investigador/entrevistador: Aburto Contreras Ivon Marjhorí – Macedo Puma Liz	
Nombre de la población: Cercado de Lima	Fecha de la entrevista: 22/04/2023
	Fecha de llenado de ficha: 22/04/2023
Tema: Turismo Accesible	
Informante: Jennifer Colmenares Moreno (counter de agencia de Viaje SILVERA TRAVEL ubicado en el Centro de Lima)	
Contextualización: La entrevista se realizó en el establecimiento de la Agencia de viajes	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 16 preguntas asignadas.	
Transcripción: <p>1. ¿Conoce los protocolos de manejo y prevención para el turismo implementados durante la pandemia? Por supuesto, lo más común es este la mascarilla, el alcohol, el protector facial.</p> <p>2. ¿Considera que los protocolos para un turismo accesible durante la pandemia fueron los adecuados? Yo diría que es un poco complicado por el tema del aforo, pero igual eh teniendo las restricciones haciéndolo adecuadamente el alcohol, la mascarilla podríamos manejarlo.</p> <p>3. ¿Considera necesario el manejo de protocolos y restricciones en el turismo en la actualidad? En mi experiencia creo que ya no es necesario más que tu tarjeta de vacunación.</p> <p>4. ¿Qué restricciones todavía se mantienen con relación a la práctica de un turismo accesible derivadas de la pandemia? En la actualidad el turismo ya no se necesita ningún tipo de restricción. Debes en cuando te pueden solicitar tu tarjeta de vacunación que es en muy pocos casos.</p> <p>5. ¿Considera usted que la ciudad de Lima cuenta con la infraestructura adecuada para que facilite el acceso y desplazamiento para las personas con discapacidad? En la actualidad no incluyen aún este tipo de infraestructura, pero se está trabajando en ello. (como por ejemplo...) puede ser el tema de las rampas, incluso hay letreros con señales lenguaje de señales entonces creo que poco a poco ya estamos incluyendo esa implementación.</p> <p>6. ¿La ciudad de Lima cuenta con señalización adecuada para la práctica del turismo para personas con discapacidad? Eh sinceramente muy poco lo incluye, pero como lo dije en la anterior pregunta también se está trabajando en ello.</p>	

7. ¿Considera usted que al visitar un atractivo turístico aledaño a la ciudad de Lima cuenta con equipamiento urbano adecuado (sillas, estacionamiento, servicios higiénicos, rampas) para personas discapacitadas?

Claro tenemos los consideramos unas personas inclusivas y manejamos todo ese tipo de infraestructura REPLANTEADA **¿En el caso de los buses ustedes cuentan con un área acondicionado para las personas con discapacidad?**

Claro ahí hay un área para las personas con sillas de ruedas incluso hay guías que saben hablar el lenguaje de señas.

8. ¿Considera que los recursos turísticos de la ciudad de Lima se encuentran adaptados para permitir el acceso para personas con discapacidad?

Creo que sí pero también habría que manejarlo deberíamos ser más las personas que incluyamos el tema de las personas con discapacidad ósea hay muy pocas personas que no saben como comunicarse con los sordomudos o derrepente lo tratan de una forma distinta.

9. ¿Considera que la condición de discapacidad en una persona imposibilita para la realización de la visita a un destino turístico?

No es imposible, pero si va depender del lugar a donde quiere ir por ejemplo estas montañas 7 colores es treking te pregunto yo a ti como haría una persona en silla de ruedas para hacer el treking.

10. ¿Considera usted que el factor socioeconómico es determinante para hacer turismo en la ciudad de Lima?

Claro exactamente en realidad ha bajado el turismo por el tema que han aumentado mucho los precios eh traslados, restaurantes todo ese tipo de cosas.

11. ¿Considera usted que se brinda la misma atención para las personas con habilidades diferentes?

Eh por ejemplo si es una persona autista o si es una persona que no habla o no puede hablar obviamente tiene que ser un trato distinto. Tenemos que saber hablar lenguaje de señas o tenemos que tener experiencia psicológica para poder tratar con una persona autista porque obviamente no nos va a entender igual.

12. ¿Usted ha percibido algún tipo de discriminación en relación con las personas con discapacidad al realizar turismo?

No hasta ahora no, todos los guías han sido muy amables y muy inclusivos por mi punto de vista.

13. ¿Considera que los servicios que se brindan en los alojamientos cuentan con equipos de fácil acceso para las personas discapacitadas?

No muchos, pero si incluyen los hoteles incluso en el centro de Lima y Miraflores que ya cuenta con ese tipo de rampa para los discapacitados tienen ascensores y todo.

14. ¿Considera que los servicios de alojamientos aledaños a la ciudad de Lima se orientan para personas discapacitadas?

Si como te había dicho en el anterior ya están incluyendo el tema de señalizaciones e infraestructura entonces eso me hace pensar a mi que si lo están empezando a tomar importancia.

15. ¿Cuál cree usted que es la principal debilidad que presenta un establecimiento para un servicio inclusivo?

No saber cómo comunicarte con una persona no sé por ejemplo autista o con discapacidad o derrepente ser una persona poco sensible que no sepa cómo tratar a estas personas. REPLANTEADA **¿En ese caso que deberíamos hacer para que esto cambie?**

Yo pienso que todas las personas deberíamos tener no sé una charla derrepente un curso y hacerles llegar a todos que todos somos distintos y que tenemos que ser todos más empáticos.

16. ¿Considera usted que se tienen los equipos diseñados específicamente para asistir las necesidades para personas con discapacidad?

Si te soy sincera acá como agencia de viajes todavía tenemos que incluir algunos temas, pero si estamos trabajando en ello.



Figura 2 Entrevista en la agencia de viajes
Fuente: registro fotográfico propio.

Duración de entrevista: 12 min.

Anexo 3: Transcripción de entrevistas

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 03	
Nombre del investigador/entrevistador: Aburto Contreras Ivon Marjhorí – Macedo Puma Liz	
Nombre de la población: Cercado de Lima	Fecha de la entrevista: 22/04/2023 Fecha de llenado de ficha: 22/04/2023
Tema: Turismo Accesible	
Informante: (Susy Bailón Mariños ubicado en la Plaza Mayor de de Lima) promotora turística	
Contextualización: La entrevista se realizó en la Plaza Mayor de Lima.	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 16 preguntas asignadas.	
Transcripción: <p>1. ¿Conoce los protocolos de manejo y prevención para el turismo implementados durante la pandemia? Claro, aunque en la pandemia casi no se ha hecho turismo, pero de todas maneras lo poco que se ha ido habilitando en el transcurso lo que hemos podido utilizar no las mascarillas, los faciales que se ponían, el alcohol el lavado de manos, bueno casi el lavado de manos no porque tu sabes en los carros no había caños no había jabón, pero si el alcohol el alcohol en gel o el alcohol de 96 mayormente en los pasajeros. Nosotros también implementamos ese aspecto para poder brindarles a los pasajeros.</p> <p>2. ¿Considera que los protocolos para un turismo accesible durante la pandemia fueron los adecuados? Yo creo que fueron los adecuados porque también no había mucho turismo porque también era muy escaso y era muy poco también los pasajeros como decir para mantener lo que era la distancia y todo eso, eran poquísimas las personas que podían salir a pasear.</p> <p>3. ¿Considera necesario el manejo de protocolos y restricciones en el turismo en la actualidad? yo creo que ya no mami, normal la gente ya sale a pasear yo creo que ya no porque ahora más bien lo que deberíamos hacer es más bien implementar más y acceder más.</p> <p>4. ¿Qué restricciones todavía se mantienen con relación a la práctica de un turismo accesible derivadas de la pandemia? Bueno a lo que este Chorrillos, Barranco y Miraflores todavía hay restricciones en la gestión de las paradas porque anteriormente se paraban no de a 10 a 15 minutitos en cada punto como el parque del amor, entrabamos a barranco al puente de los suspiros había varias paradas ahora no ahora esta restringido las paradas. Ahora solamente tenemos recorrido y eso debe al protocolo anterior que pusieron que no debería haber aglomeración se debe a todo eso y aun se mantiene.</p> <p>5. ¿Considera usted que la ciudad de lima cuenta con la infraestructura adecuada para que facilite el acceso y desplazamiento para las personas con discapacidad? No, no cuenta con eso lo que es por decir no hay rampas y ahorita que han hecho el cambio peatonal hay muchas personas de adultos mayores y todo eso se tropiezan mucho y al principio cuando han inaugurado eran más porque nosotros trabajábamos y la persona adulto mayor o con discapacidad y no podían alzar bien los pies y se caían o se tropezaban.</p>	

6. ¿La ciudad de Lima cuenta con señalización adecuada para la práctica del turismo para personas con discapacidad?

No, no cuenta con eso tampoco y también no hay facilidades tampoco si te has dado cuenta vienen hasta extranjeros y turistas con lo que han hecho ahora que no entren cerca a la plaza caminan demasiado porque solamente hay un... a la paralela de Tacna hay un estacionamiento toda la vía de turismo no y entonces toda persona adulta mayor o discapacitado imagínense tienen que caminar desde ahí para que puedan recorrer la plaza, las iglesias caminan bastante. Se deberían de implementar eso talvez con sillas de ruedas para los adultos mayores o también derrepente que haiga un paradero especialmente para ellos más cerca que podrían ser al costado frente a la muralla que ahí es libre podrían implementar ahí un estacionamiento especialmente para ellos.

7. ¿Considera usted que al visitar un atractivo turístico aledaño a la ciudad de Lima cuenta con equipamiento urbano adecuado (sillas, estacionamiento, servicios higiénicos, rampas) para personas discapacitadas?

No, no cuenta con los servicios higiénicos y es lo que más sufrimos de eso porque no cuentan y eso que son servicios básicos y si cuestan también no están al alcance a veces de uno, cuestan demasiado por el hecho de que somos turistas, personas visitantes muchas veces creen que el turista solo es el de afuera no nosotros también somos turistas porque también salimos a pasear y a conocer. A veces la gente también los mismos peruanos nos hacemos de que decimos paseo si nosotros mismos vivimos acá ¡yo ya conozco! todo eso no se trata de conocer si no que se trata de pasear, distraerse vivir la experiencia exacto.

8. ¿Considera que los recursos turísticos de la ciudad de Lima se encuentran adaptados para permitir el acceso para personas con discapacidad?

No, no están adaptados totalmente. Desde mi punto de vista lo primero que se debería de hacer rampas y los vehículos también adaptarlos porque casi nunca se ve vehículos adaptados así para las personas con sillas de ruedas, bueno no he visto no se si ustedes han visto eso, no hay entonces deberíamos empezar por eso y también que haya personas que ayuden a las personas discapacitadas personas capacitadas que ayuden a las personas discapacitadas

9. ¿Considera que la condición de discapacidad en una persona imposibilita para la realización de la visita a un destino turístico?

No yo creo que no si lo importante aquí es visualizar y eso hay discapacidades de todas formas, pero yo creo que nadie esta como se dice cohibido o prohibido de su distracción discapacitados o no tenemos ese mismo derecho de hacer tours, pasear de salir a los centros turísticos claro.

10. ¿Considera usted que el factor socioeconómico es determinante para hacer turismo en la ciudad de Lima?

En cierta forma creo que si también pero no al 100% porque yo creo que para hacer turismo hay este ahorita hay accesibilidad yo que trabajo acá hay accesibilidad para todos y a veces las personas como dicen la persona menos pensada se va hacer su tours y finalmente uno no puede decir pero ellos no parecen pero no, son personas que hasta a veces pagan calladito su boleto completo y hay personas que a veces tu mirando dice este va de paseo y págame el boleto completo pero no te piden descuento te piden rebaja y entonces yo creo que no.

11. ¿Considera usted que se brinda la misma atención para las personas con habilidades diferentes?

Mira eh yo creo que no todos, pero hay mucha gente que si claro le hace diferente le hace discriminación en ese aspecto, pero no todos porque siempre hay gente que comprende la discapacidad o las habilidades diferentes, hay muchos que son empáticos como muchos que no.

12. ¿Usted ha percibido algún tipo de discriminación en relación con las personas con discapacidad al realizar turismo?

Mira gracias a Dios que no he visto nada de eso, pero a nivel nacional porque no solo estamos hablando a nivel interno no he visto pero si hay casos, se ha visto casos en los tours en la misma movilidad en los mismos centros comerciales se ha visto. Así que yo haya visto directamente no lo he visto en los tours que hemos hecho

13. ¿Considera que los servicios que se brindan en los alojamientos cuentan con equipos de fácil acceso para las personas discapacitadas?

No porque a veces en los mismos hoteles no tienen rampas especiales, muchos no tienen ascensores exactos.

14. ¿Considera que los servicios de alojamientos aledaños a la ciudad de Lima se orientan para personas discapacitadas?

Mira anteriormente casi no había, pero ahora con el tiempo están un poquito empezando a preocupar empezando desde las escuelas se están empezando a preocupar para que hagan inclusión social sobre las personas discapacitadas o con habilidades diferentes.

15. ¿Cuál cree usted que es la principal debilidad que presenta un establecimiento para un servicio inclusivo?

El principal es que a veces los centros turísticos no cuentan como te dije antes implementar sus rampas, sus ascensores, la señalización para que ellos se puedan orientar fácilmente por decir a sus habitaciones o a los servicios eso es una gran debilidad de los establecimientos no tienen o no cuentan.

16. ¿Considera usted que se tienen los equipos diseñados específicamente para asistir las necesidades para personas con discapacidad?

Yo creo que no ahorita tal vez de repente en los hoteles de lujo pueden ser que cuenten, pero un hotel de bajo recurso económico yo creo que no cuentan y se debería de implementar.

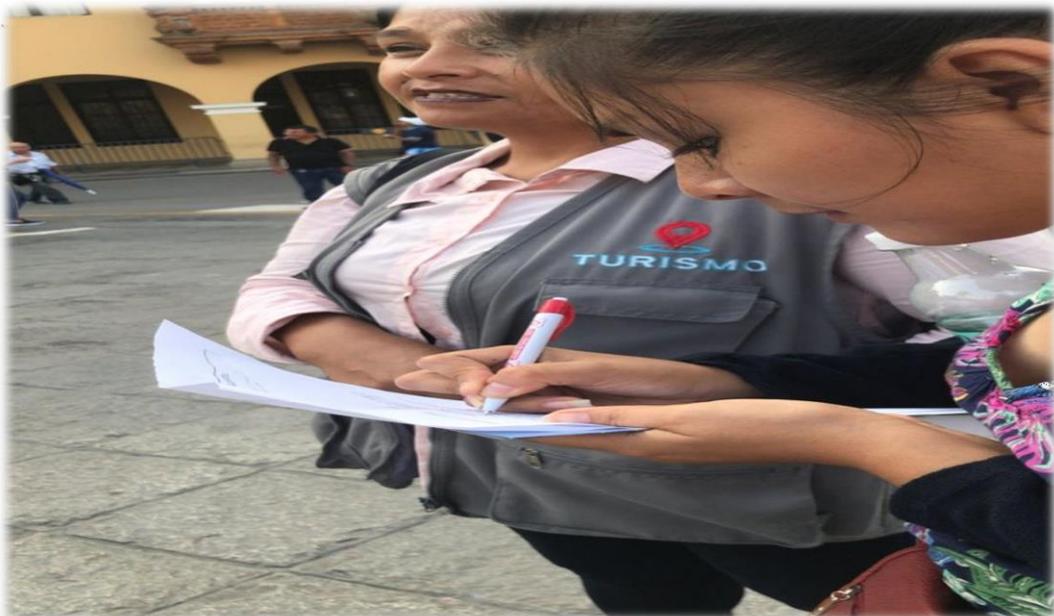


Figura 3 Entrevista en la Plaza Mayor
Fuente: registro fotográfico propio.

Duración de entrevista: 13 min.

Anexo 4: Transcripción de entrevistas

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 04	
Nombre del investigador/entrevistador: Aburto Contreras Ivon Marjhorí – Macedo Puma Liz	
Nombre de la población: Cercado de Lima	Fecha de la entrevista: 22/04/2023 Fecha de llenado de ficha: 22/04/2023
Tema: Turismo Accesible	
Informante: (Verisa Ramirez Coral ubicado en el centro de Lima)	
Contextualización: La entrevista se realizó en área de recepción del hotel	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 16 preguntas asignadas.	
Transcripción: 1. ¿Conoce los protocolos de manejo y prevención para el turismo implementados durante la pandemia? Sí, aunque ya no se aplican hoy en la actualidad, pero si hemos tenido todo el conocimiento todo lo que es el reglamento emitido por el ministerio de salud y otras entidades en cuanto a los protocolos no que eran el uso de la mascarilla, la distancia, la desinfección tanto de las personas como de los implementos también lo propio en restaurantes la desinfección y todo eso.	
2. ¿Considera que los protocolos para un turismo accesible durante la pandemia fueron los adecuados? Sí, considero que si en esa parte por lo que hemos aplicado y hemos visto replicado en otros hoteles también.	
3. ¿Considera necesario el manejo de protocolos y restricciones en el turismo en la actualidad? Sí para evitar en todo caso bueno ya quedo incluso en muchos establecimientos no solamente en hoteles el tema de la desinfección y todo esto pero este y creo que va a seguir permaneciendo yo creo que si se va a mantener porque si esto de la pandemia ha ocurrido nada quita que pueda volver a ocurrir talvez cosas mayores o menores entonces estos tipos de restricciones como por ejemplo igual ustedes ven en la calle personas que usan las mascarillas por tema de seguridad y su salud personas mayores o con algún tipo de enfermedad.	
4. ¿Qué restricciones todavía se mantienen con relación a la práctica de un turismo accesible derivadas de la pandemia? Algunos turistas extranjeros si, pero mayormente lo que son de edad y nosotros seguimos con el tema de la desinfección y ellos también lo replican lo siguen lo continúan haciendo incluso los extranjeros.	
5. ¿Considera usted que la ciudad de Lima cuenta con la infraestructura adecuada para que facilite el acceso y desplazamiento para las personas con discapacidad? No todavía no, hay mucha falencia en eso no hay este incluso los locales, establecimientos y espacios abiertos que todavía tienen carencia de esas facilidades para las personas con discapacidad. Se debería implementar todo el tema de las rampas, señalización, el menú braille que veces lo solicitan las personas con ceguera y entre esos no	
6. ¿La ciudad de Lima cuenta con señalización adecuada para la práctica del turismo para personas con discapacidad? No para nada	

7. ¿Considera usted que al visitar un atractivo turístico aledaño a la ciudad de Lima cuenta con equipamiento urbano adecuado (sillas, estacionamiento, servicios higiénicos, rampas) para personas discapacitadas?

No, creo que están empezando hacerlo algunos distritos mayormente aquellos que tienen mayor capacidad económica en sus autoridades y sus municipios, pero la mayoría de los distritos todavía no lo hacen.

8. ¿Considera que los recursos turísticos de la ciudad de Lima se encuentran adaptados para permitir el acceso para personas con discapacidad?

No prácticamente lo que comentábamos hace un momento en la pregunta anterior este todavía falta, en turismo también hay mucha falencia todavía no se incentiva esos tipos de cosas.

9. ¿Considera que la condición de discapacidad en una persona imposibilita para la realización de la visita a un destino turístico?

En mi opinión personal de lo que yo he podido ver durante estos años en parte sí, las personas que tienen discapacidad vienen con una persona que les apoya y pero igual así encuentras ciertos problemáticos para lo que es en turismo no lo realizan no, realizan lo más básico digamos no realizan lo más complicado, lo que ellos creen que puedan acceder lo que te mencionaba el tema de las cartas braille o los mismos accesos rampas no los veo aquí en otros países si ya están activados digamos ya se realiza pero en Perú tenemos bastante carencia en cuanto a eso.

10. ¿Considera usted que el factor socioeconómico es determinante para hacer turismo en la ciudad de Lima?

En la ciudad de Lima no, porque los costos no son tan excesivos, hay varios tours aquí mismo en la ciudad de Lima que son bien asequibles, pero si lo que son fuera de Lima Machu Picchu carísimo los mismos turistas lo dicen está carísimo han subido mucho sus precios incluso para los nacionales, pero porque te digo ir a Caral o a la Huaca Pucllana o ir a los museos eso sí es muy asequible para todos turistas incluso para nosotros nacionales.

11. ¿Considera usted que se brinda la misma atención para las personas con habilidades diferentes?

No todavía acá en Perú no tenemos mucha información sobre eso. En nuestro caso como hotel si tenemos muchos años tiene muy buena base se esmera mucho en el tema de la atención, pero no se dan en otras entidades incluso hoteleras porque no tienen la preparación para hacerlo.

12. ¿Usted ha percibido algún tipo de discriminación en relación con las personas con discapacidad al realizar turismo?

No, bueno desde acá en mi punto no nosotros no estamos digamos fuera del local nosotros estamos acá meramente para realizar el check in y el check out más allá de eso no, te mentiría no tengo la información para como responder a esa pregunta.

13. ¿Considera que los servicios que se brindan en los alojamientos cuentan con equipos de fácil acceso para las personas discapacitadas?

Si se está avanzando bastante en eso en lo que es hotelería si se está avanzando en eso.

14. ¿Considera que los servicios de alojamientos aledaños a la ciudad de Lima se orientan para personas discapacitadas?

No, se centran un poco más acá en Lima dudo mucho que en otros puntos fuera de Lima lo tengan como prioridad somos muy básicos en ese tema por decirlo así.

15. ¿Cuál cree usted que es la principal debilidad que presenta un establecimiento para un servicio inclusivo?

No nos dan preparación y te digo desde mi punto de vista como recepcionista de muchos años no nos dan esa

preparación talvez las entidades y municipios o empresas deberían darnos esa información seria bonito que todos nos pudiéramos comunicar

16. ¿Considera usted que se tienen los equipos diseñados específicamente para asistir las necesidades para personas con discapacidad?

No eso ya depende de meramente del hotel por ejemplo de 4 o 5 estrellas lo vas encontrar, pero en hotel de 3 estrellas no encuentras todo lo requerido de repente alguna reglamentación indicada o dirigida por gerencia, pero yo creo que en hotel de 4 o 5 estrellas son muchos más por los mismos costos también y todo lo que cobran también.



Figura 4 Entrevista en el Hotel kamana
Fuente: registro fotográfico propio.

Duración de entrevista: 15 min.

Anexo 7: Transcripción de entrevistas

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 07	
Nombre del investigador/entrevistador: Aburto Contreras Ivon Marjhorí – Macedo Puma Liz	
Nombre de la población: Cercado de Lima	Fecha de la entrevista: 15/05/2023 Fecha de llenado de ficha: 15/05/2023
Tema: Turismo Accesible	
Informante: (Isasi De La Cruz ubicado en el distrito de los Olivos)	
Contextualización: La entrevista se realizó afueras de la UCV	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 16 preguntas asignadas.	
Transcripción:	
<p>1. ¿Conoce los protocolos de manejo y prevención para el turismo implementados durante la pandemia? Justamente el uso de la mascarilla, bueno según la post pandemia ahora ya no se usa mucho, tal vez algunos lo usan otros no, yo creo que ahora es de cada quien cada uno.</p>	
<p>2. ¿Considera que los protocolos para un turismo accesible durante la pandemia fueron los adecuados? Claro pues, sino no hubiera habido más contagio, por ejemplo, el alcohol, el lavado de manos, el uso de la mascarilla entre otros mas no.</p>	
<p>3. ¿Considera necesario el manejo de protocolos y restricciones en el turismo en la actualidad? Yo creo que ya no porque la gente ya ha tomado sus precauciones y ya saben como estar prevenidos además que ya tienen las vacunas.</p>	
<p>4. ¿Qué restricciones todavía se mantienen con relación a la práctica de un turismo accesible derivadas de la pandemia? Bueno eso se tendría que investigar ya en la actualidad, pero creo que uno de ellos es la distancia, aunque ahora ya no veo mucha distancia entre la gente, también en algunos lugares piden el carnet de vacunación.</p>	
<p>5. ¿Considera usted que la ciudad de Lima cuenta con la infraestructura adecuada para que facilite el acceso y desplazamiento para las personas con discapacidad? Bueno hay lugares también por ejemplo en los distritos de Miraflores, San Isidro, hasta tienen algunos sus semáforos con números, pero por otro lado hay otros lugares que no tienen semáforo y tienen que esperar por ello no hay mucha infraestructura.</p>	
<p>6. ¿La ciudad de Lima cuenta con señalización adecuada para la práctica del turismo para personas con discapacidad? Bueno según desde mi punto de vista creo que no, es casi como la pregunta anterior no hay mucha infraestructura por ejemplo los semáforos en algunos lugares están malogrados en algunos distritos de Lima hay pistas rotas y están así desde muchos años atrás y nadie le toma la debida importancia ante este problema.</p>	
<p>7. ¿Considera usted que al visitar un atractivo turístico aledaño a la ciudad de Lima cuenta con equipamiento urbano adecuado (sillas, estacionamiento, servicios higiénicos, rampas) para personas discapacitadas? Bueno creo que también tiene que ver mucho con las preguntas anteriores no veo mucha accesibilidad en ese aspecto, pero en el caso de los restaurantes me han comentado que si te leen la cartilla o también te dan una aplicación en el celular en donde te llega lo que uno va a consumir.</p>	

8. ¿Considera que los recursos turísticos de la ciudad de Lima se encuentran adaptados para permitir el acceso para personas con discapacidad?

Considero que no porque las autoridades no le toman importancia en estos aspectos hay mucha falencia en ello..

9. ¿Considera que la condición de discapacidad en una persona imposibilita para la realización de la visita a un destino turístico?

Según mi parecer creo que no porque yo también he viajado a pesar de mi discapacidad visual y todo me ha ido normal es por ello que la discapacidad no impide y no imposibilita a uno viajar y conocer nuevos destinos turísticos.

10. ¿Considera usted que el factor socioeconómico es determinante para hacer turismo en la ciudad de Lima?

Considero que no porque existen precios hoy por hoy tarifas accesibles dependiendo el lugar al cual uno va a visitar.

11. ¿Considera usted que se brinda la misma atención para las personas con habilidades diferentes?

Creo que la atención en cuanto a personas con discapacidad debe ser con mayor atención y asistencia y con el personal capacitado que los pueda apoyar es por ello que no se puede dar la misma atención a una persona sana que a una persona con discapacidad va a requerir mayor equipamiento y apoyo del personal en cualquier establecimiento que se encuentre.

12. ¿Usted ha percibido algún tipo de discriminación en relación con las personas con discapacidad al realizar turismo?

Bueno en mi caso no lo he visto ni tampoco en otros.

13. ¿Considera que los servicios que se brindan en los alojamientos cuentan con equipos de fácil acceso para las personas discapacitadas?

Bueno según mi experiencia nunca me he alojado en un hotel siempre me he alojado en casa de amigos cuando he tenido que viajar tendría que preguntar a otras personas.

14. ¿Considera que los servicios de alojamientos en la ciudad de Lima se orientan para personas discapacitadas?

En algunos hoteles tal vez pero creo que en los establecimientos de mayor categoría si le toman importancia además que se encuentran muy bien equipados para personas con discapacidad.

15. ¿Cuál cree usted que es la principal debilidad que presenta un establecimiento para un servicio inclusivo?

Bueno creo que las personas deben de investigar mucho mas acerca de como dar una buena atención a las personas con discapacidad no todos están capacitados siendo esto una de las principales debilidades.

16. ¿Considera usted que se tienen los equipos diseñados específicamente para asistir las necesidades para personas con discapacidad?

Bueno equipos si hay en algunos distritos de Lima como por ejemplo las rampas para las personas con silla de ruedas se le hace mas accesible para su desplazamiento de un lugar a otro.



Figura 5 Entrevista afueras de la UCV
Fuente: registro fotográfico propio.

Duraci3n de entrevista: 14 min.