



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Turismo accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en
el distrito de Miraflores – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Clery Kinverly, Flores Ochoa (ORCID: 0000-0002-3073-0878)

ASESORA:

Mg. Clara Ivett, Garcia Cabrera (ORCID: 0000-0003-0978-9020)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social Pública y Corporativa

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedicada en primer lugar a Dios por permitirme llegar hasta la meta de cumplir mis objetivos. A mis padres Erly Flores y Jeni Ochoa, mi hermano Bryan Flores, mis sobrinas Brianna y Meiling y a mis abuelos por ser la pieza fundamental en mi desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento

A mi casa de estudio Universidad César Vallejo por formarnos como excelentes profesionales.

A mis asesoras Mg. Luis García y Mg. Clara García por su paciencia y apoyo que nos ha brindado a lo largo de esta etapa.

A mis docentes de la carrera por transmitirnos con algunas dudas.

A las personas intermediarias del Síndrome de Down por su apoyo y su tiempo que me brindaron.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo Clery Kinverly Flores Ochoa con DNI N°71386071, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe son atenciosos y veraces.

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

Lima, 11 de diciembre del 2019



Clery Kinverly Flores Ochoa

71386071

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	14
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2 Escenario de estudio	15
2.3 Participantes.....	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
2.5 Procedimiento.....	17
2.6 Método de análisis de información.....	18
2.7 Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

Tabla 01. Relación de expertos que han validado el instrumento

Índice de imágenes

Imagen 01. Sra. Rosa Gil y su hijo Renzo

Imagen 02. Renzo joven con Síndrome de Down y bailarín de

Bachata Imagen 03. Sra. María y su hija Valeska

Imagen 04. La pequeña Daylin, hija de la Sra. Edith

Imagen 05. Sra. Irene y su hijo Carlos

Imagen 06. Sra. María Burgos y su hijo Jesús

Imagen 07. Segunda visita con la Sra. Rosa y su hijo Renzo

Imagen 08. Bailarín de Bachata Renzo

Imagen 09. Julio Flores

Imagen 10. Victoria Casimiro y su hermano Julio Flores

Imagen 11. Leydi

Imagen 12. Sra. Ketty Maldonado y su hija Leydi

Imagen 13. Sra. Margarita León

Imagen 14. Sr Santiago Tandaypan

Imagen 15. Sra. Flor Quilca

Imagen 16. Sra Gladys Requejo

Imagen 17. Jan Sánchez

Imagen 18. Guía oficial del Turismo

Imagen 19. Entrada a la Huaca Pucllana

Imagen 20. Tour en la Huaca Pucllana

Imagen 21. Guía oficial del turismo

Imagen 22. Visita a la Huaca Pucllana

Imagen 23. Explicación del tour

Imagen 24. Explicación mediante personajes´

Imagen 25. Huaca Pucllana

Imagen 26. Modelo de afiche publicitario

Resumen

La presente investigación lleva por título “Turismo accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019”. El cual tiene como objetivo Determinar la situación actual del turismo accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019.

Se consideró un estudio con enfoque cualitativo donde se utilizó el muestreo por bola de nieve, ya que la información que necesitaba era por recomendación de las personas intermediarias de las personas con Síndrome de Down, sea mama, papa, tutor o guía oficial del turismo. También se utilizó la técnica de la observación para evaluar los aspectos del material informativo, el personal capacitado y la infraestructura.

Se llegó a la conclusión que la situación actual del turismo accesible en la Huaca Pucllana, no está debidamente apta para desarrollar un tour para personas con discapacidad, teniendo en cuenta que hay aspectos por mejorar para que las personas se sientan satisfechas con el servicio brindado y sea totalmente accesible.

Además, se recomienda utilizar palabras simples de fácil entendimiento con respecto a la información brindada. Además, realizar constantes encuestas con el servicio brindando del personal, para poder mejorar la atención a los visitantes.

Palabras claves: Turismo accesible, material informativo, personal capacitado, infraestructura.

Abstract

This present research is entitled "Accessible Tourism for people with Down syndrome in the Huaca Pucllana in the district of Miraflores - 2019". Which aims to determine the current situation of accessible tourism for people with Down syndrome in the Huaca Pucllana in the district of Miraflores - 2019.

It was considered a study with a qualitative approach where snowball sampling was used, since the information I needed was at the recommendation of the intermediaries of people with Down syndrome, be it mom, dad, tutor or official tourism guide. The observation technique was also used to evaluate aspects of informational material, trained personnel and infrastructure.

It was concluded that the current situation of accessible tourism in the Huaca Pucllana, is not duly agreed to develop a tour for people with disabilities, taking into account that there are aspects to improve so that people feel satisfied with the service provided and be fully accessible.

In addition, it is recommended to use simple words that are easy to understand with respect to the information provided. In addition, carry out constant surveys with the service provided by the staff, in order to improve the attention to visitors.

Keywords: Accessible tourism, informative material, trained personnel, infrastructure.

I. INTRODUCCIÓN:

El turismo es una actividad que es considerado de mayor importancia a nivel mundial de tal modo, encontrándose en proceso de crecimiento; alcanzando a casi todos los factores: económico, social, cultural, de incorporación y paz, que debe recibir un correcto tratamiento que propicie su desarrollo.

Asimismo, el turismo debe ser una actividad para todos, de tal manera que las personas conozcan el contenido de la historia de un atractivo turístico, orígenes y también realizando un poco de aventura y tener una experiencia inolvidable.

Además, en el mundo se está creando una tendencia que es innovador ya que, cada vez más es progresiva de integrar a los individuos con capacidades diferentes en las distintas actividades que realiza los demás, el turismo uno de los entornos más accesibles para lograr esta integración entre todos sin diferencia alguna. Por ello, existen diferentes organizaciones que agrupan a los individuos con habilidades diferentes y que ofrecen varias opciones para las actividades en conjunto, siendo el turismo como una de las opciones preferidas.

En España, la situación de las personas con discapacidad ha mejorado. Sin embargo, se necesita base para la mejora del sistema social. Los problemas que han sido detectados se refieren a que la información con respecto a la accesibilidad es escasa y no muy integra. Por esta razón, falta promover productos accesibles; y como muestra de ello son los servicios turísticos. Por ello, poseen escasa o nula asesoría con respecto a la accesibilidad, por tal motivo, causa problemas durante la realización de los viajes de individuos con necesidades específicas y los servicios que ofrecen en su mayoría son elaborados a medida para los individuos que requieran de servicios especiales. Por lo tanto, se debe tener en cuenta la falta de formación especial de los profesionales del turismo respecto a la accesibilidad, por lo que se ve reflejado en la demanda (Alcántara y Reina, 2017).

Según Ibarra y Netto, señalan que la multitud de individuos que tienen alguna habilidad que puedan viajar a nivel mundial está incrementando gracias a los nuevos avances tecnológicos que permite el gozo de las actividades que los individuos quieran realizar.

En el Perú, el Ministerio de Salud mediante la R. N° 372 - 2013 declaró el 21 de marzo como el "Día Nacional del Síndrome de Down", incorporando más a los individuos con

esta afección de unirse a la humanidad, sin ningún rechazo o ser discriminado. Así mismo, dispone atender a nivel nacional desde los 15 días de nacidos.

Al respecto según la Ley N° 29973, Ley general de la persona con discapacidad en su artículo 15 sobre el derecho a la accesibilidad. Los individuos con habilidades diferentes tienen todo el derecho de acatar en la semejanza de requisitos que las demás, sea en medio de la comunicación y transporte, el entorno físico, los servicios e información, de modo confiable y soberano. Además, el país mediante los diferentes niveles de gobierno, establece los requisitos necesarios para respaldar este derecho. Así mismo, se tiene como derecho a divertirse o disfrutar de entornos sin ningún ruido y de ambientes adecuados o correctos (Congreso de la República, 2012, p.1).

Miraflores es un distrito que es muy conocido y concurrido por los turistas nacionales y extranjeros, por ser un distrito ordenado, moderno y atractiva para los turistas, además, presenta una gran cantidad de sitios de esparcimiento como por ejemplo discotecas, restaurantes, cafeterías, bares, casinos. Asimismo, cuenta con una espectacular vista al mar. Además, Miraflores es uno de los distritos que está innovando en el turismo accesible pero aún falta por mejorar el desarrollo.

La Huaca Pucllana es identificado como Patrimonio Cultural de la Nación, por ello, contiene pieza en que los individuos teniendo discapacidad visual pueden detectar mediante el tacto, los textiles y las cerámicas de diferentes culturas, escrituras en Braille (Municipalidad de Miraflores, 2013). Por ello se da a conocer acerca de los territorios del Perú mediante un plano en alto relieve, de manera que los acompaña una persona capacitada y especializada. Además, la Municipalidad de Miraflores se autoproclama “Inclusiva y Accesible” (p.1).

A nivel internacional se tomó en cuenta los siguientes estudios de investigación.

En Ecuador, Benavides (2018) realizó la tesis “Condiciones de accesibilidad para personas con Discapacidad Física que brindan los Atractivos Culturales de la Ciudad de Tulcán”, su objetivo general fue analizar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad física que brindan los Atractivos Culturales en la ciudad de Tulcán, a través de un estudio de su infraestructura, para conocer si brindan facilidades de acceso para los individuos con habilidades diferentes. Además, este trabajo tuvo como conclusión que la ordenanza de eliminación en Tulcán de la accesibilidad de transporte y barreras urbanística, se tiene que tomar en cuenta los requisitos de prueba en la

accesibilidad en el plano de veredas y caminos vecinales, pavimentos, estacionamientos, entre otros y que se tienen que cumplir para que las personas se puedan movilizar dentro del territorio.

En Portugal, Lopes, Figueira y Venancio (2017) en su estudio “Turismo y accesibilidad del Municipio de Lisboa”, tomo en cuenta el manual de recomendaciones para la asistencia a visitantes con carencias especiales y la guía del turismo accesible. Tuvo como objetivo identificar las condiciones de accesibilidad, autonomía, confort y seguridad para los turistas discapacitados, para ello se utilizó el manual y reglamento, a su vez ficha de observación y opiniones de las personas que concurren el lugar. Además, tuvo como conclusión que se indicó que los servicios turísticos no se ubican aptos para personas con alguna discapacidad y que deben ser construidos bajo el diseño universal.

En Nicaragua, Medina (2017) en su artículo “Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biosfera Isla de Ometepe”. Se tuvo como objetivo analizar la capacidad de la Reserva de Biosfera Isla de Ometepe de Nicaragua para ejecución de una propuesta para que se pueda desarrollar el Turismo Accesible, incluyendo la modificación y acondicionamiento de ciertos puntos como embarcaciones. Por ello, se llegó a la conclusión que debe desarrollarse la índole de gestión, servicios y atención.

Para los autores Caldeira, Silva y Nunes (2016) en su artículo “Turismo Accesible en Guimaraes – Portugal. Oportunidad y reto para ciudad inclusiva”, tuvo como objetivo analizar las condiciones de un recorrido turístico para personas con movilidad reducida, con finalidad de dar a conocer a las autoridades locales sobre la necesidad de acondicionar la oferta turística. Los datos se obtuvieron mediante entrevista y ficha de observación. Además, se evaluó los espacios públicos y como resultado de esta investigación se indicó que las visitas turísticas se desarrollan con algunas dificultades teniendo como consecuencia las barreras arquitectónicas.

De Oliveira, Indart y Gorski (2016) en el artículo “Accesibilidad como criterio del espacio turístico: Estudio de caso del área central de Balneario Camboriu – Brasil”. Esta investigación se centralizo en discusiones sobre accesibilidad a los espacios públicos de uso turístico para personas con movilidad reducida. Su objetivo fue analizar el acceso urbano de la ciudad, considerando adaptaciones establecida según leyes y normas. La metodología fue entrevistas a las personas que visitan y la guía de observación. Además, se tuvo como conclusión que se identificó que el espacio turístico y de los equipamientos de esta zona no brinda la garantía para las personas con discapacidad.

Asimismo, Allan (2015) en la investigación “Turismo Accesible en Jordán: restricciones de viajes y motivaciones”. Tuvo como objetivo la desmotivación y restricciones de viajes para turistas con discapacidades. Su metodología fue la ficha de observación y guías de entrevistas a los turistas que ingresaron a Jordán. Los resultados obtenidos fue que una de las principales desmotivaciones es la molestia causada por las restricciones y barreras de accesibilidad. Asimismo, también existen estudios para analizar la situación y promover el turismo accesible.

Para esta investigación se tomó en cuenta los siguientes estudios de investigación nacional.

Plasencia (2018) realizó la investigación “El turismo accesible para niños con Síndrome de Down en las agencias de viajes y turismo del Centro Histórico de Trujillo”. Tuvo como objetivo conocer el desarrollo del turismo accesible que brindan las agencias de viajes y turismo para pequeños con Síndrome de Down en el Centro Histórico de Trujillo. Además, tuvo como conclusión que las empresas turísticas citadas en los sitios turísticos de Trujillo carecen de material turístico especializado para los pequeños con habilidades diferentes, por ello no les favorece a las agencias en optar por el servicio.

Sin embargo, Mendoza (2018) en su tesis “La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del Distrito de Pueblo Libre y su relación con la promoción turística de la Municipalidad”. Tuvo como objetivo conocer la relación entre la infraestructura para discapacitados motrices en los Atractivos Turísticos del distrito de Pueblo Libre. Además, tuvo como conclusión que el servicio que brinda la Municipalidad no está apto y la infraestructura para individuos con discapacidad es totalmente inapropiada para los visitantes.

En Puno, Alva (2017) en su investigación titulada “Turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en la ciudad de Puno”. Tuvo como objetivo evaluar y analizar en qué medida se cumple el turismo accesible en la cadena hotelera. Además, tuvo como conclusión que la categoría de accesibilidad que muestran las cadenas hoteleras Casa Andina y Sonesta fue confirmado relativamente ya que aun no existiendo la accesibilidad real.

Uzátegui (2016) realizó la investigación “Accesibilidad del discapacitado Motriz en su visita a los Conventos Museo del Centro Histórico de la Ciudad de Arequipa”. Tuvo como objetivo analizar la accesibilidad del discapacitado motriz en su visita a los

Conventos. Además, tuvo como conclusión que dicho Convento de Arequipa no cuenta con las limitaciones para la accesibilidad de las personas que visitan dicho lugar, también que los guías de turismo no se encuentran debidamente capacitados con la información para los individuos con habilidades.

En Piura, Pinto (2016) en su tesis “Plan de acción de la Gestión del Turismo Inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes de Piura”. Como objetivo tuvo elaborar un plan de acción de Gestión del Turismo Inclusivo, para mejorar la inserción de individuos con discapacidades de Piura. Además, cuyo trabajo tuvo como conclusión que el programa de acción de los fundamentos acerca de la gestión del turismo accesible, fue evolución para el análisis de la innovación y tendencias.

Para el desarrollo de la presente investigación se tendrán en cuenta diversos conceptos y siendo los más resaltantes:

La Cuenta Satélite de Turismo de México (2007), señala que el turismo son actos que ejecutan los turistas, además abarcan en el factor económico, ya que se dedican a la demanda de los turistas, por ello, la Organización Mundial del Turismo (2005); indica que es un prodigio económico, sociocultural vinculado en la circulación de los pobladores a destinos fuera de su zona de residencia.

Sin embargo, una de las actividades principales es el turismo que es la circulación de los ciudadanos de una manera que salen de su zona de confort para otros propósitos de forma de relajación, ocio, salud y entre otros motivos.

El turismo interpreta las acciones que desarrollan los visitantes durante su estadía en diferentes sitios al de su zona de confort por un tiempo inferior a un año, sea por negocios, ocio, entre otros (MINCETUR, 2011).

Se entiende, que todas las personas en algún momento de su vida han realizado turismo o han salido de su zona habitual, ya que su existencia está asociada al descanso, por ende, realizar un viaje se necesita inversión, tiempo para cierta actividad para ser disfrutada y gozada.

Es así como; el turismo se apuntó como un entorno considerable de mejoría en sitios locales. Correspondiente a su carácter multidimensional, implica remodelaciones en las infraestructuras social, medioambiental y políticas, entre otros (Monterrubio, 2011).

Es decir que el turismo tiene como factor considerable para renovar a los sitios locales, para que sea visualizado de manera correcta ante los seres humanos. Además, implica de modificar las estructuras sea económica, social, ambiental o política.

Mientras, Ascanio (2012) indica que el turismo es un fenómeno social que permite movimiento consciente del grupo de individuos, sea por diferentes motivos de disfrute, ocio salud o cultural, además se transportan de un lugar a otro, fuera de su zona de residencia.

Por ello, el turismo se basa en el desplazamiento de las personas, fuera de su residencia. Además, esto conlleva a reconocer la valoración de la cultura, historias, lenguajes, gastronomía, arte, costumbres, artesanías, etc. Por ello, esto va a conceder a concientizar y valorar cada lugar visitado. Por ende, el turismo es una actividad que origina beneficios económicos al lugar.

Según Tomas (2012). El turismo es un sector de crecimiento constante en el mundo, así como también una de las categorías de mejoramiento continuo. El turismo de aventura es un lugar de mercado ascendente, que personaliza uno de los segmentos de crecimientos rápidos, con el potencial para hacerse el alto rendimiento y bastante popular.

Podemos mencionar que el turismo destaca las culturas diferentes de cada país, en muchos de ellos esto mejora el nivel económico de la población; además se puede ver más desarrollo en la infraestructura, medios de comunicación, etc. Sin una duda un mercado competitivo y obtener el beneficio máximo.

El siguiente concepto a definir será la accesibilidad que según: Vílchez, Sanz y Simón (2015) hace referencia que la accesibilidad permite con facilidad con la que un individuo puede cooperar de una actividad o también entrar a un sitio sin ningún inconveniente.

Además, la accesibilidad es el acondicionamiento de los servicios del cual, un cliente quiera hacer uso tal cual como cualquier otro individuo. Todo ser humano tiene derecho a un nombre, a la vida y a la igualdad, etc. Por ello, toda persona tiene derecho a tener accesibilidad sin ningún inconveniente.

Según Hernández, director de la Fundación de la ONCE, indica la primordial actividad para las personas públicas por ofrecer un área adecuada donde la población pueda convivir y desarrollarse sin ninguna dificultad. Sobre todo, en un área donde no presente ningún tipo de rechazo. (Hernández, 2011).

Ronald Mace fue pionero y la persona que sugirió el diseño universal en el año 1990 donde estuvo fundamentado en principios con el objetivo de obtener la accesibilidad para individuos con habilidades diferentes (Suarez, 2017).

El tercer concepto que es fundamental en la presente investigación es la definición del turismo accesible.

Para Bordeianu (2015), el turismo accesible es el turismo que puede ser disfrutado por todos, incluidos aquellos con dificultades relacionado con el acceso. Muchas personas tienen necesidades de acceso: individuos con habilidades diferentes (con discapacidad auditiva y visual, sillas de ruedas), individuos mayores.

Se entiende que el turismo accesible puede ser gozado por todos los seres humanos, sin ser discriminado alguno. Aunque algunas personas tengan dificultad con el acceso de algunos sitios.

El turismo accesible se ha iniciado como aquel que brinda la garantía del goce del turismo por todos los individuos que muestran habilidades psíquicas, física o entre otros. Es decir, que se busca posibilitar el acceso de los visitantes con habilidades diferentes a la infraestructura, la información que brinda el personal capacitado y los materiales informativos. (Pérez y González, 2003).

Es decir, el Turismo accesible al dar inicio se garantiza el gozo del turismo por los visitantes que presenten alguna discapacidad, por ello se facilita el acceso con material informativo que pueda garantizar comunicación efectiva y la infraestructura que permita el desplazamiento de la persona sin ningún problema.

Se entiende el turismo accesible que son actividades que se pueden originar en un tiempo libre teniendo la seguridad que será brindada con un personal capacitado para el entendimiento de la información brindada.

Por otro lado, la OMS (Organización Mundial de Salud) deduce el 15% de los individuos a nivel mundial cuentan con una discapacidad. Además, la OMT (Organización Mundial del Turismo) está persuadida a la accesibilidad a todos los servicios, instalación y productos tienden a hacer un factor sustancial de política de turismo sostenible y responsable.

Por ello se entiende el turismo accesible puede ser disfrutado por todas las personas y de tal manera que las personas que cuenta con una discapacidad de cualquier tipo se

garantiza que esta persuadida a todos los servicios turísticos que debe ser factor sustancial.

Además, el turismo accesible es un área en evolución de estudio académico y práctica industrial. Al igual que con otras áreas del turismo, el campo es multidisciplinario, con influencias de geografía, estudios de discapacidad, economía, políticas públicas, psicología, psicología social, gestión organizacional, estudios culturales posmodernos, marketing, arquitectura y medicina, por nombrar algunos (Darcy y Buhalis, 2011).

Por lo que se entiende el turismo accesible es un área donde se evoluciona el estudio académico, y también es un campo multidisciplinario, también con un tema de geografía y que cuente con estudios de discapacidad para que se brinde la información correcta y pueda ser entendida por todos.

Sin embargo, el turismo accesible es sesgado a otros tipos y ejemplos turísticos como sol, playa, naturaleza, entre otros. Además, el llamado turismo social que está enfocado hacia las personas mayores con o sin discapacidad (Fernández 2016).

Asimismo, en la investigación se define el turismo aplicado a la accesibilidad. En la declaración de Manila estructurada mediante la OMT, en Filipinas en el año 1980, se agrupó por primera vez el tema del turismo accesible. Esta revelación fue considerada al turismo como una legalidad fundamental para el incremento del ser humano. De modo, se aconsejaba a los individuos, la regulación de los servicios turísticos y se anotó lo más resaltante sobre la accesibilidad turística. Estas sugerencias fueron plasmadas en un comprobante para un turismo accesible, aceptado en el 1990 en la Asamblea General de Buenos Aires – Argentina. (Domínguez, Fraíz & Alén, 2010).

Se dice que en Filipinas se habló por primera vez en el año 1980 acerca del turismo accesible por lo cual fue reconocido como derecho clave para el desarrollo del ser humano. De tal modo, en el año 1989 el tema de la accesibilidad al turismo se requería de mucho interés, cuando un conjunto de personas expertas británicas en el rubro del turismo y la discapacidad publicaron la nota del “Tourism for all”. Este trabajo se basaba en los avances que se lograron desde aquel internacional año de las personas Minusválidas, teniendo en consideración el objetivo fomentar la industria turística de servicios destinado aquel año internacionalmente de Minusválidos, considerando como objetivo promover la producción turística el modelo de encargo asignando a todos por su

edad o discapacidad. De manera que se señala como turismo para todos de una forma, de planear o diseñar actividades de tiempo de descanso, salud, etc.

Al respecto la accesibilidad se establece normas de incorporación mediante los grupos de individuos con habilidades diferentes que pueden manifestarse por una deficiencia física como también por casualidades cronológicas. Este grupo espacioso implica la demanda, por ejemplo, personas de la tercera edad, familias, entre otros discapacitados temporales (mujeres en estado de embarazo, personas con yeso, entre otros y permanentes (motrices, sensoriales y mentales).

Otro de los conceptos importante para esta investigación es el turismo inclusivo:

El turismo inclusivo, no se basa de una sencilla innovación; sino que con la gran importancia que ha evolucionado en reconocerse y alcanzado está estableciendo un acontecimiento de gestión de todas las empresas del sector turístico, de tal forma, que nos permite mejorar la accesibilidad para los individuos que tienen habilidades diferentes. Además, es planteada con fines sociales y estructurados sin ningún interés económico (Fernández, 2009).

Teniendo en conocimiento que los individuos con Síndrome de Down poseen habilidades diferentes, además, se da a conocer de la siguiente manera. Se considera a los individuos con habilidades diferentes a todo ser humano que presenta una permanente evolución de manera que es notoria en algunos casos y además pérdida de sus facultades intelectuales o sensoriales y físicas para desarrollar sus actividades naturales y su desplazamiento (Matiaude, 2010).

A continuación, el tema a definir es a los individuos que poseen de Síndrome de Down que son personas importantes en la investigación.

Es una alteración genética, por la existencia de un cromosoma plus, por ende, el síndrome no es una enfermedad, es un trastorno de origen genético que afectará a la persona para toda la vida (Stanford Children's Health, 1998).

Se entiende que el Síndrome de Down es una alteración hereditaria por un cromosoma plus que contiene el cuerpo humano en algunos casos, además esto no es una enfermedad es un trastorno genético que puede dañar o afectar a las personas durante su crecimiento.

De otro modo, el síndrome de Down es considerado como una mezcla de imperfecciones de origen y es notorio cuando un ser humano nace. Además, también poseen de rasgos faciales y de retraso mental característicos. Conmueve a todos los

niveles económicos por igual, de hecho, es un cambio genético primordial que se dan desde el nacimiento (INFOGEN, 2013).

Como se menciona líneas arriba los individuos con Síndrome de Down, muestran otras particularidades comunes, como retraso en el desarrollo cognitivo que va acompañado de déficit adicionales a nivel lingüístico, auditivo, visual, etc.

Así mismo, la evaluación y el manejo médico y manejo médico insisten expresivamente en su calidad de vida, de manera que van desde la mala información congénita mayores hasta problemas endocrinológicos, hematológicos, otorrinolaringólogos, inmunológicos, oftalmológicos, etc.

Por ello, es considerable referir que los individuos con discapacidad, no es indispensable manifestarse con estas características. Esta alteración genética se da desde el nacimiento y no es exclusiva de una sola clase, ya que es algo biológico, al azar o hereditario.

El síndrome de Down contiene tipos de Síndrome de Down por lo cual se define de esta manera.

Según el Centro para el control y la prevención de enfermedades (2016); por lo genérico, es imposible lograr diferenciar a través de un modelo y no visualizar los cromosomas, ya que las particularidades físicas y las conductas son semejantes. Además, se menciona que existen tres modelos de síndrome de Down, tales como el Trisomía 21, el Síndrome de Down por translocación y el Síndrome de Down con mosaísmo, que definiremos líneas abajo.

El Trisomía 21, que la gran mayoría que padece del Síndrome de Down, tienen la trisomía 21, ya que en el cuerpo cada célula contiene 3 copias separadas del cromosoma 21.

El Síndrome de Down por translocación, este tipo presenta un mínimo de proporción de individuos que sufren, ya que sucede cuando una parte del cromosoma 21 entero tiene unido a un cromosoma distinto al lugar.

El Síndrome de Down con mosaísmo, este tipo representa la combinación. En este caso los niños o niñas con este tipo de síndrome algún espermatozoide cuenta con 3 copias de cromosoma 21, pero otras tienen 2 copias. Los niños con este tipo de síndrome tienden a tener las mismas características.

Además, existen características de los individuos con Síndrome de Down y se define de esta forma.

Según Centros para el control y la prevención de enfermedades (2016). Los individuos con Síndrome de Down tienden a compartir algunos rasgos físicos. Las personas vienen al mundo prematuros, por ejemplo, su peso y su estatura es reducida; presenta su piel como pálidos, su llanto es débil, su rostro aplanado, especialmente en su puente nasal con falta de consistencia en los músculos, presentan tallas más bajas, Manchas blancas diminuta en el iris de los ojos, ojos inclinados.

Además de tener las manos pequeñas y anchas también tienden a tener los dedos pequeños y además en vez de tener líneas en la palma, solo cuentan con 1 sola línea.

Definiremos los principios para atender a personas con habilidades diferentes, siendo una de ellas: La atención al cliente es un factor esencial en el rubro turístico, porque primordialmente se habla de individuos con diferentes tipos de habilidades de lo cual uno debe estar capacitado, por tal motivo, se debe capacitar constantemente al personal para ampliar la ocupación y ofrecer una prestación de servicio de calidad a los clientes, que se debe tener en cuenta que existe clientes exigentes en el servicio que se le brinda (Fernández y Calgaro, 2014).

Así mismo, atender con naturalidad o tener vocación de servicio es el punto clave para que el cliente quede satisfecho. Es muy importante evitar cualquier tipo de acto de discriminación o prejuicios y dejarse manipular por algunas situaciones, porque cada ser humano conoce sus necesidades.

Sin embargo, la plataforma Representativa estatal de discapacitados físicos señala que habitualmente se expone series de principios que son muy importante cuando prestamos atención a clientes con habilidades limitadas. Recalcando que la atención es la imagen de cualquier empresa u organización. (2014).

El primer principio es la variedad y situación de entorno personal de los clientes son complejas. La segunda es la Autonomía: Fomentar la máxima autonómica de los clientes con respecto al uso de las instalaciones o equipamientos, especialmente para las personas con limitación en su desplazamiento o comunicación. La tercera es la Dignidad: Por ningún motivo debe atentarse contra el derecho y la dignidad de la privacidad de un ser humano. La cuarta es la seguridad: La seguridad es muy importante y se debe tener en cuenta el uso de las instalaciones o servicios que se brinda, antes debe estar asegurado

para todo aquellos que lo van a utilizar y cualquier inconveniente una ayuda técnica y solución de inmediata y el ultimo principio es la compatibilidad: Cualquier servicio o instalaciones turísticas es de mucha importancia que se garantice la posibilidad del uso sin perder la esencia propia.

Para PROMPERÚ (2016), señala que a cualquier tipo de servicio brindado a los turistas o a los abastecedores, empresas turísticas. Su servicio es permitido por un equipamiento correcto. De modo, que el guía de turismo cumple un rol muy importante; convirtiéndose en personal de contacto debidamente capacitado y preparado para brindar un servicio adecuado y profesional a este tipo de segmento especial. Sin embargo, la OMT (2015) citado por Muñoz, Hernández – Galán y De la Fuente (s.f.), señala que la comercialización del acceso necesita un planteamiento global que interpreta actos de ámbitos nacionales, regionales y locales. Orientarse en el acceso, porque no es un fin en sí mismo, sino es un mecanismo para el impulso de componentes eficaces brindando un servicio adecuado.

La investigación tiene como problema general ¿Cuál es la situación actual del turismo accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019? Y como problemas específicos Cuál es la situación actual de los materiales informativos que facilita a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019?; ¿Cuál es la situación actual del personal capacitado que atiende a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019? Y ¿Cuál es la situación actual de la infraestructura que facilita a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019?

Además, este estudio se tiene como Justificación del estudio que tiene como fin dar a conocer sobre la realidad actual del turismo accesible para individuos con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores, analizando la situación actual de como se les brinda este servicio a los individuos con Síndrome de Down, de tal forma deben dar propuesta para este tipo de turismo inclusivo o turismo para todos.

La Justificación Teórica se define el turismo accesible como turismo para todos. Así mismo, este tipo no condiciona de obstáculos físicos, sino que tiene como propósito que los servicios puedan ser gozados de manera igualitaria sin rechazo.

La Justificación Práctica en este trabajo de investigación ha sido planteada con la finalidad de observar cómo se desarrolla la accesibilidad para individuos con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana. Por ello, se busca implementar algunas alternativas para poder contribuir con el incremento de este tipo de turismo.

La Justificación Social en este trabajo es con la idea de que se implemente más personal capacitado para un servicio especial y concientizar a la población para que tengan en cuenta la importancia y también a las autoridades.

La Justificación Metodológica en este trabajo de investigación cuya sucesión de preparación es a base de la metodología científica pero una vez que se dé la aceptación de la validez y confiabilidad este presente trabajo contribuirá esta información para futuras investigaciones científica.

Además, en la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la situación actual del turismo accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019. Asimismo, se plantearon los objetivos específicos: Determinar la situación actual de los materiales informativos que facilita a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019; Determina la situación actual del personal capacitado que atiende a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019 y Determinar la situación actual de la infraestructura que facilita a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019.

II. MÉTODO:

1.1 Tipo y diseño de investigación:

El enfoque de la investigación es un estudio cualitativo, según Sampieri (2014), señala que en el enfoque cualitativo se escoge cuando se averigua entender la expectativa de los integrantes acerca de los que profundizan y rodean de sus experiencias, es decir que los individuos involucrados perciben la realidad.

El diseño que se utilizó es fenomenológico, debido a que se describe el significado de una opinión según la información que tenga los involucrados (Monje, 2011).

En este caso, se tomó en cuenta las perspectivas de las personas intermediarias sea papá, mamá, abuela, tutor o guías encargados de los individuos con Síndrome de Down, conociendo o teniendo la información correcta acerca del turismo accesible.

La investigación es de tipo básica o también conocida como pura, ya que es el estudio de un problema, colocado únicamente a la búsqueda de conocimiento. Además se proyectan en conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, elaborando teorías de amplio para entenderlos y que se desentienden en forma inmediata de posibles aplicaciones prácticas que se pueda dar a los resultados (Baena, 2014).

El método es inductivo ya que se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general. Esto implica pasar de los resultados obtenidos de observaciones o experimentos, es decir que se refieren siempre a un número limitado de casos (Ruiz, 2010).

En la presente investigación el método de muestreo será el muestreo no probabilístico, puesto que solo se entrevistará a personas que estén orientadas con los individuos con Síndrome de Down.

En el muestreo no probabilístico, la selección de un componente de los habitantes, forma parte de la muestra y se basa al criterio del investigador (Kinnear y Taylor, 1998, p.405).

Según, Ochoa (2015) señala el muestreo por Bola de nieve que es una técnica de muestreo no probabilístico en que las personas seleccionadas para ser evaluados o estudiados incorporan a nuevos integrantes entre sus conocidos, es decir, la técnica accede al tamaño de la muestra que vaya aumentando a medida que los integrantes seleccionados convocan a participar a sus conocidos.

1.2 Escenario de estudio:

El escenario de estudio se desarrolló en el distrito de Miraflores, ubicada geográficamente en la ciudad de Lima, departamento de Lima. Es un distrito que es considerado con mayor antigüedad, siendo creado el día 2 de enero de 1857. Asimismo, es un distrito con mayor tamaño y cuenta con una población de 99 337, la densidad poblacional es de 326,09 habitantes. Además, la percepción en el distrito es de 83% (Observatorio nacional de seguridad ciudadana, 2017, p. 4-5).

Asimismo, los Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda ha estimado 3, 051,162 individuos con habilidades en todo el país; el 8.8% de ésta población ha sido inscrita en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad; la brecha de inscripciones es de 91.2% (Observatorio nacional de discapacitados, 2017, párr. 2).

La Huaca Pucllana es un sitio arqueológico que se encuentra ubicada en el Miraflores. Es perteneciente mediante los años 400 y 1400 de las culturas pre-incas Lima, Wasi e Ychsma que fueron abandonados y no valorados durante un tiempo hasta el año 1967 cuando fue recuperado. En el año 1984 fue inaugurada.

1.3 Participantes

Debido a que la investigación es de enfoque cualitativo, por ello no se utilizó fórmula estadística para obtener la muestra. Por ello la muestra en la investigación estuvo caracterizada por 14 personas intermediarias de las personas con Síndrome de Down con quienes se llegó a la saturación de la información.

Los participantes principales de la investigación fueron las personas intermediarias ya sea mamá, papá, tutor aquellos que están cargo de los individuos con habilidades diferentes de esta manera se pueden identificar los problemas que la Huaca Pucllana tiene y que les dificulta para tener un tour y que sea entendido de manera correcta.

Los guías oficiales de Turismo, son los encargados en brindar el servicio en los tours y visita a la Huaca Pucllana, mediante un grupo de 25 personas y se divide el tour por idiomas, sea tour en español o en inglés, lo cual consta de un guía oficial de turismo, para poder ingresar necesitas ingresar con la persona encargada, está prohibido ingresar por su propia cuenta, es por un tema de seguridad y cuidado de dicho lugar. A su vez la Huaca Pucllana fue, pues, un importante centro ceremonial y administrativo.

Ellos suelen trabajar en algunas oportunidades con pasajeros que tienen discapacidad que van acompañados de un familiar, pero si es un grupo con cantidad de individuos con Síndrome de Down es previa cita, que el personal tenga conocimiento la información que brindara durante el recorrido. Por ello se eligió como parte de los participantes en la investigación, por lo mismo que tienen conocimiento y se capacitan constantemente para tratar con los individuos con habilidades (Síndrome de Down).

Por esas razones se recomendaron a los entrevistados según el muestreo de bola de nieve, por lo que los participantes conocen de la información y recomienda a otros hacer participe. Hasta finalizar con la cantidad de entrevistados por el criterio de saturación y las respuestas son respuestas repetitivas, realizando el análisis correcto.

1.4 Técnica e instrumento de recolección de datos:

En la investigación los datos fueron coleccionados por fuentes primarias mediante la técnica de la entrevista con respuestas abiertas, siendo el instrumento la guía de entrevista. Según Díaz, Torruco y García (2013), la entrevista es un instrumento que tiene como propósito obtener datos, pero debido a su ductilidad permite adquirir información detallada y profunda información. De modo, que el entrevistado no tenían identificada, ya que adapta a las características de las personas que les brinda la entrevista.

Así mismo contando con las fichas de observación, siendo un registro visual de la situación actual que ocurre de acuerdo al problema del fenómeno que se estudia en dicho lugar.

Visitar la Huaca Pucllana las veces que sean necesarias para poder realizar la observación y levantamiento de los datos correctamente detallado, de tal modo captar a los familiares en varios distritos de la ciudad que tenga Síndrome de Down para realizar la guía de entrevista. También, se utilizó fuentes secundarias para elaborar el marco teórico, donde se obtuvo información por medio de libros, tesis, revistas, artículos científicos. Se utilizó fichas de observación, celular para la grabación de voz, cuaderno de apunte, lapiceros, guía de entrevista y los participantes dispuestos a responder todas las preguntas formuladas.

Para la investigación de enfoque cualitativo se utilizó la validez de contenido, por lo cual fue validado por cuatro expertos, arrojando un alto valor de validación de 89%.

Tabla 01. *Relación de expertos que han validado el instrumento*

Nº	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	INSTITUCIÓN DE PROCEDENCIA	PROMEDIO DE VALIDEZ
1	Mg. Carlos Tovar Z.	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	90%
2	Dr. Robert Jara M.	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	90%
3	Mg. Leli Velásquez V.	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	87,5%
4	Mg. Verónica Zevallos G.	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	90%
			Total 89%

Fuente: Elaboración propia

1.5 Procedimiento:

La primera visita a Miraflores, fue realizada el día 20 de marzo del 2019, día indicado para conocer la Huaca Pucllana, se observó alrededores el centro de información, los espacios de cada parada de la Huaca Pucllana.

La segunda visita fue el día 15 de setiembre del 2019, ese día se realizó una pequeña entrevista a la persona encargada con respecto a las entradas de los individuos con Síndrome de Down, y con cuantas personas capacitadas cuentan para prestar atención a las necesidades de los individuos con habilidades.

El día 19 de setiembre del 2019 se entrevistó a la Sra. Rosa Gil Rodríguez, expreso su opinión y conocimientos ya que ella pertenece a una ONG KANTU de lo cual permite que su hijo esté en constante desarrollo.

El 24 de setiembre, se entrevistó a la Sra. María Alvarado, quien me brindo mucha información del colegio Cebe Manuel Duato donde pertenece su hija, de lo cual me sirvió

de mucha ayuda para mi investigación, hay profesores capacitados para atender las carencias de los individuos con habilidades diferentes.

El día 29 de setiembre del 2019, se aplicó la técnica de la entrevista al Sr. Jorge él es encargado de realizar el tour en español y que está capacitado para atender las carencias de los individuos con Síndrome de Down que visitan la Huaca Pucllana.

El día 03 de octubre se visitó el colegio Cebe Manuel Duato donde se entrevistó a varios padres de familias mientras esperaban a sus hijos salieran, mientras salían se les brindo la información de lo que trataba mi investigación y con mucha amabilidad.

Intervenciones de aplicación en la primera etapa (Pre aplicación). En esta etapa inicial, se realizó una prueba piloto, por ellos se hizo la confiabilidad del instrumento, en esa prueba piloto se pudo observar la situación actual del personal que brinda la información durante el tour en la Huaca Pucllana y el material informativo que brindan en el lugar, también se observó la infraestructura por la que se aplicó la ficha de observación.

En la segunda etapa de aplicación (trabajo de campo). En esta etapa se realizó la aplicación del instrumento, en el mes de setiembre se empezó aplicar las primeras entrevistas, esta averiguación permitió el acceso a los entrevistados, en este caso a las personas intermediarias sea mamá papá o tutor o guía oficial de Turismo capacitado para individuos con Síndrome de Down. En el mes de septiembre se realizó la ficha de observación de los equipamientos, instalaciones, accesibilidad y seguridad que es primordial para el movimiento de los individuos con Síndrome de Down. Finalmente, se recolecto toda la información a través de las entrevistas a los individuos intermediarias del Síndrome de Down.

Asimismo, en la Post aplicación, en los meses de septiembre a octubre se realizó la etapa de procesamiento de información. Por ello se realizó las entrevistas con la ayuda de grabador de voz del celular, para poder transcribir todo lo que los entrevistados contestaban a las preguntas formuladas.

1.6 Método de análisis de información:

Luego de obtener las 14 entrevistas con ayudas de las personas intermediarias (mamá, papá, tutor o guía oficial de turismo capacitado para atender a las personas con Síndrome de Down, se les indica que las entrevistas serán gravadas con fines académicos, se utiliza celular para grabación de voz, agenda de apuntes para notar lo más resalta te de la

entrevista, palabras claves que mencionen los entrevistados y se les tomaba las respectivas fotos. Se analiza las respuestas de cada ítem y valor agregado, se transcribe de punto a punto todas sus ideas que poseen para captar las palabras más importantes para la investigación e identificar sus opiniones o conocimientos transparentes.

La información se colocó en un cuadro comparativo para poder sistematizar sus respuestas, luego se llega a los resultados de cada objetivo formulado relacionándolos a su vez las conclusiones del objetivo principal y cada uno de los objetivos específicos establecidos en la investigación. Además, verificaremos la situación actual de la Huaca Pucllana mediante el material informativo, el personal capacitado y la infraestructura.

1.7 Aspectos éticos:

En la presente investigación se respeta el derecho de los autores citados de las tesis, libros, revistas y artículos científicos que han sido aplicados durante el periodo de la investigación. Además, se utilizó la identidad de las personas entrevistadas, bajo su consentimiento permitieron que sean grabado sus voces y ser capturados mediante una fotografía como evidencia de trabajo de campo.

Por ellos, todos los datos obtenidos adicionales fueron solicitados durante la investigación que serán utilizados con fines académicos, de tal manera, evitando problemas o algún inconveniente con derecho de autor, engaño o fraude. Conservando la ética profesional y los valores morales.

En la investigación se realizó las entrevistas a cada persona intermediaria de los individuos con Síndrome de Down, bajo el consentimiento de cada uno y el permiso para que sean grabadas la información con fines académicos.

III. RESULTADOS:

Los resultados se obtuvieron mediante el análisis de las entrevistas realizadas para verificar lo que indica cada persona intermediaria con la técnica de observación. Por ello, se compara las opiniones y la información desde su punto de vista de todos los entrevistados para poder entender al detalle de la situación actual del Turismo accesible para las personas con Síndrome de Down, teniendo en cuenta las categorías como el material informativo, personal capacitado e infraestructura.

1. Material Informativo:

Se refiere a los paneles o afiches publicitarios que se encuentran dentro del lugar turístico, para que los individuos con Síndrome de Down lo puedan visualizar y saber de qué trata cada área. Además, a veces entregan folletos o afiches con la información del lugar y con imágenes, para que los visitantes puedan tener en cuenta algunos datos. Sin embargo, muchas veces no cuentan con el afiche adecuado para las personas que tengan alguna discapacidad.

1.1 Distribución de materiales con respecto a las habilidades diferentes:

Con respecto a la distribución de materiales informativos que brinda la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores, las personas entrevistadas consideran que los afiches publicitarios que se entregan antes de ingresar, deben contener más imágenes, símbolos o figuras, ya que los individuos con Síndrome de Down tienen dificultad para la lectura. El entrevistado 01 Rosa Gil “Mayormente en el colegio ellos aprenden por símbolos, dibujos, y de esa manera ellos están acostumbrados a entenderlo. Además, en el caso de mi hijo si sabe leer y lo entiende por imágenes.”. Asimismo, el entrevistado 05: Kety Maldonado “Generalmente entienden mediante figura, por los símbolos, por las imágenes, porque en tema de letras no todas las personas saben leer, aunque algunas si lo saben”.

Sin embargo, el entrevistado 12 Margarita León señaló “Los afiches que entregan generalmente son para gente adulta y deben considerarse a los pequeños también, ya que los niños también entienden por imágenes”. Además, casi todos los entrevistados señalaron que a ellos les motiva realizar turismo por algo que nunca hayan visto, algo nuevo para ellos, además que visualicen u observen en un panel, ya que ellos les gustan experimentar y conocer nuevos lugares.

En el anexo 4 de la ficha de observación 05 se visualiza que los paneles no contienen palabras sencillas para el entendimiento e incluso las imágenes que se pueden observar son muy simples, sin embargo, le falta mejorar o remodelarlos y nivelarlos para el entendimiento del público general. Teniendo en cuenta las habilidades de cada visitante.

2. Personal Capacitado:

Son todas las personas que trabajan dentro de la Huaca Pucllana teniendo una previa capacitación con respecto a la atención para los individuos discapacitados, para que pueda satisfacer sus necesidades. Además, las personas que laboran dentro de la Huaca Pucllana deben ser guías oficiales del turismo.

2.1 Información y conocimiento sobre turismo para todos:

Los personales que laboran dentro de la Huaca Pucllana no se encuentran debidamente capacitados para atender a las personas con Síndrome de Down. Por ello el E1 Rosa Gil “ Las agencias de viajes que brindan tour y los guías que acompañan en el recorrido tienen que tener preparado todo para situación que se pueda presentar en el momento, como personas que utilizan sillas de ruedas o las personas con Síndrome de Down casi todos ellos sufren de bronquios , porque ellos tienen la boca abierta, el problema de ellos es eso , como ellos tienen la lengua muy larga y algunos aún la mantienen la boca abierta por falta de terapia, además ellos demoran en sentarse , porque no pueden por la nuca , por eso que ellos caminan hacia adelante”. De tal manera, que estos tipos de cosas los guías o las personas encargadas deben saber y tener en cuenta para cualquier situación, muchas veces no sabrán cuál será su reacción ante algo que pueda ocurrir durante el recorrido del tour.

De tal modo, el entrevistado 02 Irene Beltrán “No he tenido la oportunidad de ver al personal capacitado que realmente atienda a las necesidades de las personas con Síndrome de Down, porque cuando he ido con mi hijo a veces los guías están en su celular y a veces que he necesitado, los guías no estaban”. Por otro lado, el entrevistado 04 María Alvarado “El personal no tiene mucha paciencia y las personas con Síndrome de Down requieren de mucha paciencia, porque ellos quieren seguir conociendo y los guías para para poder explicar punto por punto”.

Por ello, el personal debe tratar de entenderlos y llegar hacia ellos para su entendimiento o que se sientan que les toman importancia. Además, los guías tienen que saber que las

personas con Síndrome de Down son inquietas y deben tener mucha paciencia para poder controlar algunas situaciones y puedan desarrollar de manera adecuada el tour.

Sin embargo, casi todos los entrevistados mencionan que los personales no están debidamente capacitados para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down, porque muchas veces semana que si dentro de un grupo de personas, se encuentra una persona con discapacidad sea física o cualquier tipo, prácticamente no le toma importancia, ignora o no sabe cómo llegar a él para que lo puedan entender la explicación brindada.

3. Infraestructura:

Se refiere a las instalaciones que cuenta un lugar turístico y que es necesario e importante para las personas que lo visitan, por la seguridad de cada uno para el desplazamiento de las personas sin ningún problema alguno. Teniendo en consideración a las personas con discapacidades diferentes.

3.1 Implementación de infraestructura para las personas con discapacidad:

Dentro de la Huaca Pucllana, con respecto a la infraestructura como las barandas, rampas, escaleras, no se encuentran debidamente aptas. Por ello el entrevistado 01 Rosa Gil “Las rampas deben ser consideradas, al menos que tenga una escalera para que se puedan sostener, no solo pensando en las personas con Síndrome de Down sino, también en las personas con la tercera edad. Por ejemplo, hay jóvenes que no pueden caminar mucho o personas de la tercera edad que no pueden subir por un cerro y en la Huaca Pucllana hay áreas de subida y bajadas, por ello, una escalera para poder sostenerse. Además, las personas con Síndrome de Down cuando tienen 35 años ya se les tiene que cambiar algunas actividades porque ellos a esa edad empiezan a envejecer”.

Sin embargo, en la infraestructura en la Huaca Pucllana aún falta por remodelar y anivelar algunas barandas para que las personas con Síndrome de Down no encuentren barreras en su camino, teniendo en cuenta que muchas veces son personas inquietas y por conocer cosas nuevas se puedan tropezar.

Por otro lado, algunos entrevistadores señalaron, que en el tema de señalización aún falta por mejorar y aumentar, teniendo en cuenta que muchas veces las personas son inquietas y deben saber por dónde van a ir y en qué momento van a parar.

En el anexo 4 y en la ficha de observación 03 y 04 se visualizó que algunas áreas no cuentan con la señalización para que las personas sepan porque donde irán o cual es el siguiente camino porque hay varias entradas y si en caso una persona con Síndrome de Down se pierde no sabrá por donde salir porque no cuenta con la señalización.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue determinar la situación actual del turismo accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores. Para fundamentar el objetivo principal aplico guía de entrevista a 14 personas intermediarias (mamá, papá, tutor o guía oficial del turismo) de las personas con Síndrome de Down, sin embargo, mi muestra tiene conocimiento de la situación actual que afronta el turismo accesible.

Los ítems fueron elaborados en base a las teorías y temas relacionados al turismo accesible, personas con Síndrome de Down, material informativo, personal capacitado e infraestructura. Debido a las características del estudio, la muestra fue bola de nieve, por recomendaciones de las personas intermediarias con las personas con Síndrome de Down, hasta obtener el resultado suficiente.

1. Material Informativo:

Determinar la situación actual del material informativo que facilita a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana, de acuerdo a los resultados obtenidos con respecto al material informativo, según la opinión de los entrevistados y la ficha de observación. La distribución de materiales como afiches informativos que brinda el sitio turístico es de difícil entendimiento para las personas con Síndrome de Down, generalmente ellos tienen dificultad con la comprensión lectora, pero existen casos excepcionales de personas que no tienen esa dificultad.

En la ficha de observación se visualizó que los paneles informativos que se encuentran en cada área de la Huaca Pucllana, carecen de información de fácil entendimiento como palabras sencillas e imágenes didácticas.

Afirmando en la investigación de Plasencia (2018) señaló que en los Centros Históricos de Trujillo, carecen de material turístico especializado para brindar a los niños con Síndrome de Down, por ello eso desfavorece a las empresas turísticas en que las personas opten en tomar el servicio, es fundamental, porque a veces quieren informarse mediante afiches, paneles, etc. Por otro lado, confirman Vílchez, Sanz y Simón (2015) que la accesibilidad hace referencia a la facilidad que se le brinda a un individuo a poder cooperar de una actividad, además los materiales que se les brinda deben estar correctamente elaborados para el entendimiento de todo tipo de público.

Por ello, la explicación se debe utilizar palabras simples, como también los afiches deben contener imágenes, símbolos o figuras didácticas para todo tipo de visitantes y pueda ser entendida la información.

2. Personal Capacitado:

Determinar la situación actual del personal capacitado, según las respuestas obtenidas de los entrevistados afirmaron que en la Huaca Pucllana carecen de personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down, ya que muchas veces el personal opta por ignorar y no toman en cuenta que estas personas deben disfrutar del turismo, a través de las historias del lugar.

Conuerdo con la investigación de Uzátegui (2016) señaló que el Centro Histórico de Arequipa, los guías de turismo no están aptos para brindar un servicio de guiado para personas con Síndrome de Down, de modo, que eso refleja la incomodidad de los visitantes. Por ello, desfavorece que los turistas visiten dicho lugar, por la falta de vocación de servicio.

Al respecto en la investigación de Gómez (2002) expresa que el turismo accesible es variedad de actividades desarrolladas, por ello se debe contar con personales capacitados quien los oriente, guíe, de tal modo, que les posibilite su plena integración entre todas las personas que se encuentran en un grupo de visitantes, de manera concientizando a todos, que el turismo es para todos.

Por lo tanto, los guías de turismo no integran a que el lugar sea un turismo accesible por la falta de capacitación y concientización por aquellas personas que presentan discapacidad física, psíquica o sensorial durante el recorrido del tour.

3. Infraestructura:

Determinar la situación actual de infraestructura que facilita a las personas con Síndrome Down, según los entrevistados indicaron que la infraestructura en la Huaca Pucllana no se encuentra apta al 100%, ya que aún falta por mejorar ,remodelar y anivelar algunas barandas ya que están sujetas a las personas con Síndrome de Down, porque no están aseguradas y no garantiza garantía que exista plena seguridad para el bienestar de las personas, las barandas se encuentran en áreas específicas, sobre todo en las áreas que están cerca de la pirámide de la Huaca para poder subir y poder sostenerse, teniendo en cuenta que muchas de las personas con Síndrome de Down no cuenta con una buena

estabilidad. Considerando las respuestas dadas, la infraestructura en la Huaca Pucllana aún falta por mejorar y que las personas encargadas trabajen en ello para que dicho lugar tenga un mejor desplazamiento para todos los visitantes.

Por otro lado, en la ficha de observación que se realizó, se obtuvo que la señalización es un factor importante, para el desarrollo turístico, por ello se debe tener en cuenta que las personas con Síndrome de Down son muy imperativas y a veces ellos simplemente caminan por querer descubrir o conocer algo nuevo para ellos.

De tal manera, el estudio de Benavides (2018) afirma que la accesibilidad se debe tomar en cuenta los requisitos de prueba en un lugar turístico como el plano de veredas, barandas, estacionamientos y se tiene que cumplir para que las personas con discapacidad que visitan cierto lugar no tengan inconveniente.

En el estudio de Bordeianu (2015) se analizó que el turismo accesible puede ser disfrutado por todos, incluyendo a las personas con cualquier tipo de discapacidad. Además, muchos individuos que utilizan sillas de ruedas, discapacidad visual, discapacidad física, tienen necesidad de acceso.

Por otro lado, Mendoza (2018) menciona que los atractivos turísticos del Distrito de Pueblo Libre con respecto a la infraestructura para las personas con discapacidad son totalmente inadecuados y esto dificulta el desplazamiento de las personas, a este detalle se junta que el distrito tiene problemas con el rubro turístico, ya que la infraestructura es importante para cada sitio.

La Huaca Pucllana que se encuentra ubicada en el distrito de Miraflores también carece de señalización ya que no hay referencias a cuantos kilómetros se encuentra la Huaca Pucllana, de tal manera que las personas tienen que estar preguntando a los lugareños o vigilante o policía para poder llegar y poder ubicarse. La nueva gestión municipal debe tener en cuenta ese factor importante y plantear nuevas medidas correspondientes. De esa manera, se pudo percibir que la señalización y las barandas dentro de la Huaca Pucllana deben ser mejoradas e implementada para un mejor desarrollo turístico para las personas con Síndrome de Down. Pero se recalca que Miraflores es uno de los distritos que empezó con la iniciativa y que innovo en el turismo accesible o turismo para todos, aunque aún falta por mejorar el desarrollo. Sin embargo, el distrito ha considerado las normas y leyes de medidas de accesibilidad bajo la Ley N° 29973, Ley general de la persona con discapacidad en el artículo 15 sobre el derecho a la accesibilidad.

V. CONCLUSIONES:

Una vez evaluado los resultados obtenidos por medio de mi instrumento como las guías de entrevistas y fichas de observación, la cual se desarrolló en el enfoque cualitativo junto al aporte de los antecedentes, marco teórico, se obtuvo una información transparente y verídica y se llegó a las siguientes conclusiones.

1. Se determinó que la situación actual de los materiales informativos que brinda la Huaca Pucllana, no son adecuados para las personas con Síndrome de Down, ya que los afiches informativos no poseen imágenes didácticas y palabras sencillas para su fácil entendimiento.
2. Se determinó que la situación actual del personal como los guías oficiales de turismo que laboran dentro de la Huaca Pucllana no están debidamente capacitados para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down, ya que carecen de paciencia y vocación de servicio para llegar hacia las personas con habilidades diferentes.
3. Se determinó que la situación actual de la infraestructura está en proceso de mejora, considerando que tienen algunas áreas con amplios espacios, algunas rampas para el desplazamiento de los visitantes, barandas para el soporte de las personas con Síndrome de Down o también para los adultos mayores. Sin embargo, falta colocar más señalización en algunas áreas con señales de precaución.
4. Se determinó que la situación actual del turismo accesible en la Huaca Pucllana, no está debidamente apta para desarrollar un tour para personas con Síndrome de Down, ya que falta mejorar la atención de servicio brindado y sea totalmente accesible.

VI. RECOMENDACIONES:

Después de haber llegado a las conclusiones de la investigación se menciona las respectivas recomendaciones para mejorar la situación actual del turismo accesible en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores.

1. Mejorar e Implementar los paneles informativos que se encuentran en cada área de la Huaca Pucllana utilizando palabras de fácil entendimiento e imágenes que sean didácticas y vistosas para personas con Síndrome de Down o en general. Teniendo en cuenta la propuesta del afiche informativo (Ver Anexo 06 en la Imagen 26).
2. Los guías oficiales del turismo deberían participar de constantes capacitaciones que brinda CONADIS, la Sociedad Peruana de Síndrome de Down, u otras Asociaciones que permitiría una mejor atención para los visitantes que presente algún tipo de discapacidad.
3. Por tratarse de un Patrimonio Cultural, es complicado realizar modificaciones de infraestructura para no alterar el área, por ello con la ayuda de especialistas se podría buscar una solución para una mejor accesibilidad, generando seguridad para el desplazamiento de las personas. Asimismo, colocar carteles de señalización de precaución.
4. Poner en práctica lo mencionado para un mejor entendimiento con respecto a la información brindada. Además, realizar constantes encuestas de satisfacción al cliente, teniendo en cuenta el servicio brindando por el personal que labora dentro de la Huaca Pucllana, para identificar e implementar mejoras oportunas.

REFERENCIAS:

- Alcántara, B. y Reina, F. (2017). *Más que Turismo Accesible: Turismo Inclusivo*. Recuperado de <http://www.turismoinclusivo.es/p/sector-turistico.html>
- Alva, B. (2017). *“Turismo Accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en la Ciudad de Puno 2016”* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8275/Alva_Tejada_Bency_Karem.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Allan, M., (2015). *Accesible tourism in Jordan: travel constraints and motivations. European Journal of Tourism Research, 10,109-119*. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=108811535&lang=es&site=ehost-live>
- Benavides, F. (2018). *“Condiciones de Accesibilidad para personas con Discapacidad Física que brindan los Atractivos culturales de la ciudad de Tulcán- Ecuador”* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8712/1/02%20TUR%20094%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Bordeianu (2015). *Accesible Tourism – A Challenge for Romanian Tourism*. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=8e6f2298-497d-4044-8e40-d9b026e95446%40sdc-v-sessmgr03>
- Baena, G (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://editorialpatria.com.mx/pdffiles/9786074384093.pdf>
- Caldeira, M., Silva, N., y Nunes, F. (2016). *Turismo Accesible en Guimaraes. Oportunidad y Reto para Ciudad Inclusiva*. Holo, volumen 04. Recuperado de <https://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=12&sid=009d5378-a22b-4057-bd64c99578c051f1%40sdcvsessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1laG9z dC1saXZ1#AN=125365277&db=a9h>
- Congreso de la República (2012). *Ley General del Turismo*. El peruano. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29973.pdf>

- Center for Disease Control and Prevention (2016). *Specific Birth Defects*. Recuperado de <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/birthdefects/downsyndrome.html>
- Cuenta Satélite de Turismo de México (2007). *Entorno Turístico. Hablemos de Turismo*. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/8-definiciones-para-entender-que-es-el-turismo/>
- Díaz, C. (2018). “*Condiciones de Accesibilidad para las personas con Discapacidad Física en los Atractivos Turísticos Patrimoniales del Centro Histórico de la ciudad de Ibarra*” (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8348/1/02%20TUR%20083%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- De Oliveira, J., Indart, L., y Gorski, B. (2016). *Accesibilidad como Criterio del Espacio Turístico: Estudio de caso del área central de Balneario Camboriu – SC. Vol.18, p660-689*. Recuperado de <https://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=12&sid=009d5378-a22b-4057bd64c2c99578c051f1%40sdcvssmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1%20laG9z%20dC1saXZ1#AN=118055978&db=hjh>
- Domínguez, T., Fraiz, J. & Alén, E. (2011). *Turismo y Accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. Cuadernos de Turismo.28, 24*. Recuperado de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147151/131211>
- Fernández, M. (2009). *Accessible Tourism: Importance of Accessibility for Tourism Industry*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/41206114_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000.pdf.
- Fernández, A. & Calgaro, M. (2014). *Turismo Accesible. Atenciónal cliente con capacidades restringidas*. Recuperado de <http://congresos.seguridadturistica.org/ponencias/COMPETITIVIDAD/01-AguedaFernandezyMarianoCalgaro.pdf>.
- Fuentes, F. (2015). “*Accesibilidad en los Servicios Turísticos de Hoteles y Agencias de Viaje de la Ciudad de La Paz*”. (Tesis de pregrado). Recuperado de

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13785/TG-3601.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fundación ONCE y Fundación Arquitectura COA. (2011). *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo*. Recuperado de <http://familiavance.com/acc-univ/>

Ibarra, J. y Netto, A. (2016). *Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización*. Pasos, 14(1), 1-58. Recuperado de <https://proquest.com/docview/1835703207?accountid=37408>

INFOGEN. (2013). *Defectos del Nacimiento*. Recuperado de <http://infofen.org.mx/trisomia-21-sindrome-de-down-o-mongolismo/>

Lopes, S., Figueira, V., Venancio, M., (2017). *Turismo e Acessibilidade: omunicipio de Lisboa*. *Revista Turismo & Desenvolvimento* p333-347. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer?vid=8&sid=844ca7a9-4f53-afe6-12c04b22ccee%40sessionmgr4007>.

Mendoza, V. (2018). *La infraestructura para discapacitados Motrices en los atractivos turísticos del distrito de Pueblo Libre y su relación con la promoción turística de la Municipalidad, 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4342/3/mendoza_avk.pdf

Medina, M. (2017). *Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biosfera Isla de Ometepe (Nicaragua)*. Pasos, 15 (4), 913-294. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.25145/j.pasos.2017.15.05262>

MINCETUR (2011). *Turismo guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Lima.

Monterrubio, C. J. C. (2011). *Turismo y cambio sociocultural. Una perspectiva conceptual*. México: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.

Matiade G. (2010). *Capacidades diferentes*. Sociedad Uruguaya. Recuperado de <http://www.sociedaduruguaya.org/2010/12/graciela-matiade-%E2%80%9Ccapacidadesdiferentes-%E2%80%9D.html>

- Muñoz, M.; Hernández-Galán, J. & De la Fuente Y. (s.f.). *Promoción e inclusión social desde el sector turístico empresarial a través de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas*. Recuperado de http://congresos.seguridadturistica.org/ponencias/TURISMO_ACCESIBL E/13-MariaDoloresMunozdeDiosyotros.pdf.
- Observatorio nacional de seguridad ciudadana. (2017). *Indicadores*. Recuperado de <https://observatorio.mininter.gob.pe/indicadores>
- Observatorio nacional de discapacitados (2017). *Inscripciones en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad*. Recuperado de <http://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/estadisticas/inscripciones-en-el-registro-nacional-de-la-persona-con-discapacidad-junio-2019/>
- Organización Mundial del Turismo (1994). *Glosario Básico*. Recuperado de <https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Plasencia, C. (2018). *“El Turismo Accesible para niños con Síndrome de Down en las Agencias de Viajes y Turismo del Centro Histórico de Trujillo - 2016”* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13189/Plasencia%20del%20Aguila%20Carmen%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pinto, C. (2016). *“Plan de Acción de la Gestión del Turismo Inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes de Piura 2016”* (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2419/Tesis%20-%20Pinto%20Montero.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Pérez, D. y González, D. (2003). *Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos*. (1^o ed.). España: Cermies.
- Ruiz, R. (2010). *El método científico y sus etapas*. Recuperado de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>
- Suárez, R. (2017). *Pensar y diseñar en plural. Los siete principios del diseño universal*. Revista Digital Universitaria. Recuperado de <http://www.revista.unam.mx/vol.18/num4/art30/art30.pdf>

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (5.a ed.). México: MCGRAW-HILL

Stanford Children's Health. (1998). *Síndrome de Down (trisomía 21)*. Recuperado de <http://www.stanfordchildrens.org/es/topic/default?id=s-ndromededowntrisoma21-90-P05465>

Tomas, S. (2012). Factors Influencing the Design of an Adventure Tourism Package for.

Uzátegui, K. (2016). “*Accesibilidad del Discapacitado Motriz en su visita a los Conventos Museo del Centro Histórico de la Ciudad de Arequipa – 2016*” (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2411/THuzagkr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>


Vilches, F., Sanz y Simón, L. (2015). *Comunicación social y accesibilidad*. Madrid: Dykinson. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=NxDdBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=accesibilidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwisgJLYgHaAhVLtlkKHWidCGQQ6AEIPjAE#v=onepage&q=accesibilidad&f=false>

ANEXOS:

1. Guion de entrevista:

GUÍA DE ENTREVISTA		
TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON SINDROME DE DOWN EN LA HUACA PUCLLANA EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES - 2019		
I. Datos del Entrevistado:		
Nombres y Apellidos:		Género:
Edad:		Fecha:
Categorías	Nº	Ítems
Material Informativo	1	¿De qué manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles?
	2	¿De qué manera le fue difícil entender el afiche que recibió acerca del turismo?
	3	¿De qué manera les incentiva a las personas con habilidades diferentes a realizar el turismo?
Personal Capacitado	4	¿Los lugares turísticos cuentan con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con síndrome de Down?
	5	¿Por qué cree que el personal debe capacitarse constantemente?
	6	¿Qué recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante un tour?
Infraestructura	7	¿Qué infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con síndrome de Down?
	8	¿De qué manera los encargados del turismo se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

2. Fichas de observación:

FICHA DE OBSERVACIÓN 01
 <p data-bbox="630 824 1013 855">Entrada de la Huaca Pucllana</p>
MÉTODO DE ELABORACIÓN
<p data-bbox="288 936 1353 1243">Observación: Se observó que la entrada de la Huaca Pucllana se encuentra la persona encargada de vender los tickets y un guía que te pueda brindar cualquier información del lugar, por lo que se observa es una entrada con espacio ancho para que las personas con Síndrome de Down no tengan ningún inconveniente al ingresar pero si falta señalización para el tema de los servicios higiénicos o para poder ingresar al restaurante.</p> <p data-bbox="288 1265 1353 1630">Descripción: La entrada principal del Museo Huaca Pucllana tiene una buena imagen, limpia y con un espacio ancho para el desplazamiento de las personas, cuenta con bancas para la espera del turno del tour sea en español o inglés, cerca de la entrada se encuentra ubicado a la derecha el restaurante de Huaca Pucllana y a la izquierda los servicio higiénicos y al costado se encuentra la boletería para la compra del ticket de ingreso e incluso los guías te entregan afiches de la información de la Huaca Pucllana.</p> <p data-bbox="288 1653 1353 1848">Recomendación: Que haya más señalización con respectos a las áreas que se encuentran en la Huaca Pucllana y no estar preguntando a cada rato y que haya más sombrillas en las bancas de espera por un tema de salud, ya que hace mucho sol y hay personas que sufren alergias a la piel.</p>

FICHA DE OBSERVACIÓN 02



Área de punto de partida del tour

MÉTODO DE ELABORACIÓN

Observación: El área del punto de partida cuenta con rampas, pero no en todas las áreas, los afiches que se ve en la imagen no cuenta o no hay palabras sencillas para las personas con Síndrome de Down. Falta señalización.

Descripción: El espacio es ancho como para que las personas puedan desplazarse de un lugar a otro, desde ese punto se puede observar una parte de la Huaca Pucllana, cuenta con el afiche para poder entender de qué trata la información que nos brinda el guía oficial de turismo, también está cercado mediante soga para no pasar o sobre pasar del lugar porque pueda que se deteriore.

Recomendación: Que haya más señalización con respectos al área, para saber por dónde iremos, cual es el siguiente punto de partida, que los afiches que estén dentro de cada área cuente con palabras sencillas para todas las personas en general.

FICHA DE OBSERVACIÓN 03



Área de subida a la gran pirámide

MÉTODO DE ELABORACIÓN

Observación: El área de subida a la pirámide cuenta con barandas, para que se puedan sostener, pero no tienen señalización para poder seguir con el tour, por ello está el guía para que nos indique por donde ir y por donde no ir.

Descripción: El espacio es ancho como para que las personas puedan desplazarse de un lugar a otro, además hasta subir a la pirámide cuenta con las barandas para poder sostener y no caer o tropezar.

Recomendación: Que exista más señalización con respectos al área, para saber por dónde iremos, cual es el siguiente punto de partida.

FICHA DE OBSERVACIÓN 04



Área de Plaza de los Hoyitos

MÉTODO DE ELABORACIÓN

Observación: El área de Plaza de los Hoyitos cuenta con sogas para no sobre pasar el límite, pero no garantiza seguridad, por lo que hay personas que son muy inquietas y no miden muchas veces las consecuencias. Falta señalización, por área cuenta con una imagen de la información de cada área.

Descripción: El espacio es ancho como para que las personas puedan desplazarse de un lugar a otro, desde ese punto se puede observar todo la Huaca Pucllana y el distrito de Miraflores e incluso el Restaurante de la Huaca Pucllana, cuenta con el afiche para poder entender de qué trata la información que nos brinda el guía oficial de turismo, también está cercado mediante sogas para no pasar o sobre pasar del lugar porque pueda que se deteriore.

Recomendación: Que procuren de poner barandas para garantizar más seguridad, ya que esa área es altura por lo que muchas gentes las personas con miden las consecuencias de sus actos y pueda que ocurra un accidente, también que haya más señalización con respecto al área y los afiches deben contar con palabras sencillas para todas las personas en general.

FICHA DE OBSERVACIÓN 05



Paneles informativos

MÉTODO DE ELABORACIÓN

Observación: En algunas áreas se encuentran estos tipos de paneles, pero como se visualiza no cuenta con palabras sencillas para el entendimiento de las personas con Síndrome de Down, se visualiza algunas imágenes que redacta la información que se brinda.

Descripción: Los paneles no cuentan con palabras sencillas para el fácil entendimiento de las personas con Síndrome de Down, cuenta con algunas imágenes que redacta la información que se brinda durante el tour para la imaginación de las personas, también cuenta con la traducción en inglés para las personas que no dominan el español.

Recomendación: Que procuren poner palabras sencillas para el entendimiento de todas las personas en general, también que sea más llamativo el color de los paneles, las imágenes que sean más didáctica.

3. Transcripción de entrevistas:

ENTREVISTA 01	
NOMBRE: Rosa María Gil Rodríguez	EDAD: 59 años
NOMBRE DE SU HIJ@: Renzo	EDAD: 35 años
DIRECCIÓN: Los Olivos	

Buenas noches Sra. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Puellana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

RG: Rosa María Gil Rodríguez y le presento a mi hijo R: Hola

CF: ¿Hola, me llamo Clery y cuál es tu nombre?

R: Me llamo Renzo

CF: ¡Qué bello! Un gusto en conocerte Renzo.

CF: La primera pregunta es de que manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles

RG: Este... que te digo... Mayormente, este. Cuando ellos están en el colegio, entonces, ellos los que hacen es por símbolos, por dibujos, ellos están acostumbrados a que tú le dibujes algo, que da a entender algo. Hay algunos a veces que no saben leer y por imágenes lo captan.

CF: Entonces mediante imágenes lo entienden.

RG: De todas maneras, ellos entienden, pero tiene que hablar pausados, y con palabras sencillas.

CF: ¿De qué manera le fue difícil entender el afiche publicitario que recibió acerca del turismo?

RG: No te podría decir que haya tenido esa experiencia mi hijo, porque con respecto al turismo y la señalización él entiende. Además, los afiches muchas veces son didácticas mayormente tienen más imágenes que palabras.

CF: ¿Siguiendo con la entrevista de qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down a realizar turismo?

RG: A ellos les encanta el paseo pues... A ellos les encanta conocer algo nuevo experimentar algo nuevo o si tú le hablas que durante el paseo habrá fiesta, juegos, ellos están emocionados, de esa manera les motiva. Porque decirle que se van en el carro de paseo, ellos primero son los que salen y que si van a ir mirando los paisajes.

CF: ¿Los lugares turísticos cuentan con personal capacitado para atender a las personas con Síndrome de Down?

RG: Bueno... lo que pasa es que siempre que cuando hemos ido a un lugar turístico, por ejemplo Machu Picchu y como hemos ido en grupo o sea varios, si hemos tenido a personas que nos han ayudado e inclusive llevaron oxígeno por lo que el lugar es altura, ya que no sabíamos cómo iban a reaccionar, sino que te digo...los agentes turísticos no cuentan con los primeros auxilios o un balón de oxígeno y como nosotros habíamos ido invitados por la misma Municipalidad de Machu Picchu, por lo tanto nos dieron toda la facilidad, pero yo sé que una agencia de turismo lleven balón de oxígeno , aunque deberían porque es necesario y yo recuerdo que hasta a mí me choco y yo estaba más preocupada por la reacción de mi hijo y más bien él estaba mucho mejor, pero si habían otros chicos que si requerían que necesitaban pues pero la gran mayoría no cuenta.

CF: ¿Porque cree que el personal debe capacitarse constantemente?

RG: Si, sobre todo siempre tienen que estar es como decir este... las agencias como tratar a las personas con silla de ruedas por ejemplo, no hay y algunos lo necesitan, entonces sobre todo por ejemplo ellos que sufren de los bronquios, porque ellos tienen la boca abierta, el problema de ellos es eso, entonces como ellos tienen la lengua más larga y como todavía hay algunos que habrás visto que están con la boca abierta es justamente porque les ha faltado un poco de terapia, porque ellos de por si demoran en sentarse...ellos demoran en sentarse porque no pueden con eso de la nuca, por eso ellos mayormente caminan hacia adelante, entonces la lengua y la mandíbula es caída

y la lengüita larga, entonces con las terapias ellos mejoran y van cerrando poco a poco la boca entonces por ejemplo yo mayormente paraba en el hospital por los bronquios que tenía mi hijo, gracias a Dios no hizo asma, pero todos ellos sufrían de eso. Mira a mí el doctor no me dijo eso, fue el psicólogo, pero con las terapias que yo le iba dando el poco a poco ha ido cerrando y por eso los agentes de viajes deben conocer cómo tratar a las personas con Síndrome de Down.

CF: Las terapias fueron de mucha ayuda para su hijo para que su desarrollo sea mucho mejor.

RG. Claro, pero todavía hay muchos chicos que todavía les falta, entonces es prioritario que deben saber eso el personal, porque ellos se van a cansar, van a necesitar oxígeno y todo eso se requiere.

CF: Entonces que se capaciten en la atención médica.

RG: Así es, más atención médica, que sepa de primeros auxilios y todo eso. Porque no solo es que lo va a guiar, pero ponte que les pase algo y la agencia que los lleva como queda sin saber cómo dar los primeros auxilios y que sepa las reacciones de las personas con Síndrome de Down.

CF: ¿Siguiendo con la entrevista que recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante el tour?

RG: Lo primero que ellos sepan que es el Síndrome de Down para que puedan llegar a él. Porque a veces ellos nunca han tenido trato con chicos entonces explicarles el problema para puedan entender y para que puedan hablar con palabras sencillas y este... sobre todo eso para que puedan llegar a ellos, ya que por más que ellos tengan una edad mayor, hagan de cuenta que están hablando con chicos de 9 a 10 años porque la gran mayoría son así mentalmente 9, 10 o hasta 12 años, pero sexualmente si tienen su edad eso lo importante que tienen que saber.

CF: Entonces la explicación debe ser con palabras sencillas.

RG: Así es...Por eso a veces la gente mucho se equivoca en decir este... no quiero, nosotros no queremos que tilden a nuestros hijos que son eternos niños.

CF: ¿Eterno niños?

RG: Porque... porque los tratan de ay que lindos niños, que no lo tratan de jóvenes ni nada, tú ya por ejemplo le hablas a una persona de 12 años te entiende de todo, por eso que ellos tienen mente de 12 años, pero sexualmente no.

CF: ¿Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

RG: Las rampas, al menos que tenga una escalera, porque por ejemplo depende de la edad hay jóvenes que no pueden caminar mucho o personas de la tercera edad no pueden subir a un cerro, tienes que ayudarlo. Ellos a los 35 años ya se les tienen que cambiar de actividades.

CF: ¿Y la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

RG: Me parece que ahora sí, porque antes no salían mucho de paseo los chicos, pero ahora los chicos o bueno que son mayores trabajan y ya pueden solventarse sus propios gastos, entonces ya ellos tienen otra visión. Además, saben que las personas con Síndrome de Down no irán solo sino acompañado de su familia y eso genera dinero y ello les conviene para el incremento de visitantes del lugar.

CF: Muy bien, eso sería todo, muchísimas gracias tanto a Ud. por ayudarme.

ENTREVISTA 02	
NOMBRE: Irene Beltrán Díaz	EDAD: 74 años
NOMBRE DE SU HIJO: Carlo Zoppi Beltrán	EDAD: 42 años
DIRECCIÓN: Pueblo Libre	

CF: Buenas noches Sra. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

IB: Irene Beltrán.

CF: ¿La primera pregunta es de que manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

IB: A mi hijo le encanta los afiches o propagandas que le puedan dar, y si ve algo nuevo para el que no haya visto quiere ir, quiere ir a conocer. Además, mediante su celular también ve y lo lee, ya que mi hijo es bastante despierto.

CF: ¿De qué manera le fue difícil entender el afiche publicitario que recibió acerca del turismo?

IB: No ha tenido esa experiencia así que no lo podría decir realmente.

CF: ¿Siguiendo con la entrevista de qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down a realizar turismo?

IB: Con respecto a mi hijo si sabe que va a ir cómodamente sentado, si la comida va a estar rica, más que todo la comodidad, si está bien sentado eso le gusta a él, pero generalmente a las personas con Síndrome de Down les motiva si hay juegos, diversión. O si es algo nuevo que ellos nunca han podido ver.

CF: Creo que la comodidad y el tema de la diversión es lo más motivante para el ser humano.

IB: Así es, pero es depende de las edades, eso mayormente cuando son personas de 10, 11 años casi...

CF: ¿Los lugares turísticos cuentan con personal capacitado para atender a las personas con Síndrome de Down?

IB: Bueno la verdad que yo personalmente no he tenido la oportunidad de ver a personal capacitado que realmente atiende a las necesidades de las personas con Síndrome de Down, aunque debería haber porque a veces yo voy con mi hijo y a veces los guías están con su celular están chateando y a veces he necesitado que me ayude con algo no estaba la guía. Imagínate si lo mando solo que confianza o con que seguridad puedo mandar a mi hijo a un tour si realmente les falta capacitarse.

CF: ¿Por qué cree que el personal debe capacitarse constantemente?

IB: Porque hay más gente que viaja ahora, tanto los niños o a veces los papas no pueden y los manda solos o hay ancianos también de la tercera edad y en realidad hay personas que no están en la capacidad de entender las cosas tanto los jóvenes no... las ordenes más que todo que expliquen de acuerdo a la discapacidad que tiene cada persona.

CF: ¿Siguiendo con la entrevista que recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante el tour?

IB: Que tenga paciencia, más que todo , en todo caso en el Síndrome de Down a veces no hablan bien, entonces hay que tratar de entenderlos que a veces no es fácil ya que hay chicos que si hablan bien claro y entenderlos y hacer unas prácticas con jovencitos según escuelas o instituto para que se den cuenta de su comportamiento ya que hay chicos que son inquietos, movidos , también tiene que tener manejo de los chicos y la habilidad de como entretenerlos y como explicarles la información que van a dar durante el tour.

CF: O sea que sea más didáctico la información que van a brindar

IB: Hay gente que sabe llegar a las personas los entretiene por eso que deben buscar gente así.

CF: ¿Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

IB: Bueno...este...si van solos o con compañía, pongamos en el caso de mi hijito...digamos tienen que saber sus hábitos de los chicos o preguntar si van un grupo de señorita y jovencitos, preguntar a los padres sus hábitos que tienen, pongamos a mi hijito va dos veces al baño, termina de almorzar va al baño, entonces tienen que tener un baño cerca digamos para esas cosas o cuando está muy nervioso le duele su estómago, entonces que lleve una muda si va a un paseo corto y más que todo los medicamentos. Mi hijo es más independiente él puede caminar normal no tiene ningún problema, pero con el tema de la señalización sí.

CF: ¿Y la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

IB: Bueno hay personas con Síndrome de Down que son obesos, entonces caminan despacio y necesitan una rampa o necesita una persona que los ayude, digamos después que... tenga un baño cerca donde ellos están, los buses también donde van ellos, después creo que como cualquier persona que pueden caminar normal y no tendrían ningún problema.

CF: Muy bien, eso sería todo, muchísimas gracias tanto a Ud. por ayudarme.

ENTREVISTA 03	
NOMBRE: María Burgos de Carvajal	EDAD: 70 años
NOMBRE DE SU HIJ@: Christian Carvajal	EDAD: 33 años
DIRECCIÓN: Pueblo Libre	

CF: Buenas noches Sra. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

MB: María Burgos.

CF: ¿La primera pregunta es de que manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

MB: Bueno. Referente a mi hijo él lee al menos si son letras legibles o letras grandes si lo entiende y también mediante imágenes él se guía también.

CF: ¿De qué manera le fue difícil entender el afiche publicitario que recibió acerca del turismo?

MB: Alguna vez si le entregaron algo y no supo de qué se trataba y mayormente cuando hemos viajado a otro lugar turístico con las letras e imágenes no había ningún problema.

CF: ¿Bueno de qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down a realizar turismo?

MB: A mi hijo le encanta viajar e incluso me dice que quiere conocer Miami, pero si se trata de paseo pues a él eso le motiva.

CF: ¿Su hijo que prefiere Costa, Sierra o Selva? MB: Él prefiere la costa.

CF: ¿Los lugares turísticos cuentan con personal capacitado para atender a las personas con Síndrome de Down?

MB: Bueno... la verdad que yo no he visto ninguno e incluso lo he llevado a varios lugares turísticos pero exclusivamente para ellos no en general si, y ellos tienen que saber cómo tratar a las personas con Síndrome de Down.

CF: ¿Por qué cree que el personal debe capacitarse constantemente?

MB: Bueno... me parece que deben enseñarles a las personas con Síndrome de Down con palabras sencillas para que ellos puedan entender y de esa manera ellos se capacitan. Además, ellos tienen dificultad en su lenguaje.

CF: Siguiendo con la entrevista que recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante el tour?

MB: Que se capacite, simplemente una capacitación para que puedan llegar a ellos y poder explicarles y que ellos entiendan realmente, ya que las personas con Síndrome de Down son un poco lento para aprender.

CF: Entonces que la explicación sea con palabras sencillas para que ellos puedan entender MB: Así es... ya que ellos son lentos para poder comprender algo que le dicen.

CF: Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

MB: Bueno... que haya este... para las personas, porque ellos también las rampas también es necesario porque de todas maneras su coordinación motora es algo difícil eso sería la infraestructura que haya señalización para que ellos puedan saber en qué momento parar.

CF: Y la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

MB: A veces, bueno en ciertos lugares... si...Si yo creo que si...porque la semana pasada tuve la oportunidad de poder ir y si tienen rampa pero las personas con silla de ruedas pero con respecto a las personas con Síndrome de Down sería las rampas para que se puedan sostener.

CF: Eso sería todo, muchísimas gracias por tomar unos minutos de su tiempo por ayudarme con esta entrevista.

ENTREVISTA 04	
NOMBRE: María Isabel Alvarado Quinto	EDAD: 43 años
NOMBRE DE SU HIJA: Valeska Garay Alvarado	EDAD: 6 años
DIRECCIÓN: Los Olivos	

CF: Buenas tardes Sra. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

MA: María Isabel Alvarado Quinto

CF: ¿La primera pregunta es de que manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

MA: Con imágenes vistosas lo entienden, cuando hay personas o niños o de un lugar... CF: ¿De qué manera le fue difícil a su hija entender un afiche que recibió acerca el turismo?

MA: Si ve un afiche y no llega a entender me pregunta que es, y yo le explico de alguna u otra manera, por ejemplo, recibió un afiche y no lo entendió.

CF: ¿Y el afiche sobre que era?

MA: Sobre información de la Huaca. Había imágenes que ella no había visto aún.

CF: ¿De qué manera le incentiva a realizar turismo o en algún momento le dijo que lo lleve a un lugar?

MA: No, es que le ha llamado la atención o le ha incentivado, pero yo siempre la llevo para que conozca y viva esa experiencia y ella se asombra cuando ve algo nuevo que es para ella no...

CF: Se emociona a realizar turismo...

MA: Sobre información de la Huaca. Había imágenes que ella no había visto aún.

CF: ¿De qué manera le incentiva a realizar turismo o en algún momento le dijo que lo lleve a un lugar?

MA: No, es que le ha llamado la atención o le ha incentivado, pero yo siempre la llevo para que conozca y viva esa experiencia y ella se asombra cuando ve algo nuevo que es para ella.

CF: Se emociona a realizar turismo...

CF: ¿Los lugares turísticos cuentan con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

MA: ¿Ah los lugares que yo haya ido con mi hija?

CF: Si, ¿cuenta con personal capacitado la Huaca Pucllana?

MA: Son muy pocos... pero no tienen mucha paciencia y ellos requieren de mucha paciencia... porque ellos quieren seguir conociendo y los guías paran para poder explicar punto por punto.

CF: ¿Por qué cree que el personal debe capacitarse constantemente?

MA: Yo pienso que sí, porque... ellos como son habilidades diferentes y deben capacitarse para guiarlos entenderlos, porque a través del tiempo desarrollan y además el CONADIS nos ayuda a nosotros.

CF: ¿Que recomienda al personal sobre la información brindada durante el tour?

MA: Que sea más didáctico con la información que brinda... y que nos brinde folletos de la señalización.

CF: ¿Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

MA: La verdad que he visto rampas para las personas con sillas de ruedas. CF: ¿Pero para las personas con Síndrome de Down?

MA: Si, el espacio es ancho como para que se puedan desplazar.

CF: ¿Y la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

MA: La verdad que no, no se preocupan por mejorar quizás la forma de explicar o la información que brindan.

CF: Muy bien, eso sería todo, muchísimas gracias tanto a Ud. por ayudarme.

ENTREVISTA 05	
NOMBRE: Kety Maldonado Nery	EDAD: 43 años
NOMBRE DE SU HIJA@: Leydi Romero Maldonado	EDAD: 21 años
DIRECCIÓN: Los Olivos	

CF: Buenas tardes Sra. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

KM: Kety Maldonado y ella es mi hija Leydi.

CF: Hola Leydi, que linda eres...

LR: Hola.

CF: ¿Bueno Sra. Kety la primera pregunta es de que manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

KM: Generalmente creo que lo entienden por las figuras, por los símbolos, por las imágenes en sí, porque en tema de letras no todas las personas con Síndrome de Down saben leer, pero hay personas que, si saben leer, pero mayormente en ese caso sería por tema de imágenes, figuras.

CF: Entonces las personas con Síndrome de Down lo captan o lo entienden por imágenes.

KM: Así es...

CF: ¿De qué manera le fue difícil a su hija entender un afiche que recibió acerca el turismo?

KM: Bueno...específicamente para mi hija es difícil comprender... este... ella relaciona cuando ve animales, mares, flores y árboles...

CF: Entonces si es difícil entender un afiche acerca del turismo.

KM: Si contiene imágenes si lo entendería un poco.

CF: ¿De qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down en realizar turismo?

KM: En realidad si uno les dice paseo, ellos se emocionan... por ejemplo a mi hija cuando le digo vamos a pasear, a la playa le emociona mucho cuando le cuento acerca del lugar.

CF: ¿Los lugares turísticos cuentan con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

KM: Yo creo que no están realmente capacitados. Este...les falta mucho ya que ellos deben saber que a veces hay familias que van con una persona con Síndrome de Down y no ignorarlos porque a veces ellos también quieren entender la información que el guía nos puede dar a nosotros que, si entendemos, pero ellos no...

CF: ¿Porque cree que el personal debe capacitarse constantemente?

KM: Buenos los padres que tenemos hijos o hijas con Síndrome de Down son personas que quieren que se dirijan directamente a ellos y no a los padres, para ellos es muy importante que se sientan cómodos se sientan felices y sobre todo que tienen que ser tratados con mucha paciencia y con la atención que se merecen.

CF: ¿Que recomienda al personal sobre la información brindada durante el tour?

KM: Bueno... que se dirijan a ellos y que les hable con afiches seria excelente para que ellos sepan a qué lugares van a ir y en qué momento van a parar para que ellos sepan.

CF: ¿Entonces Ud. recomienda que el tour se les brinde afiches didácticos? KM: Si, para que ellos sepan...

CF: ¿Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

KM: Yo pienso que sería... Este...más que toda la señalización porque hay personas inquietas y también las rampas para que puedan sostenerse.

CF: ¿Y terminando con la entrevista, la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

KM: Bueno tienen que tener en cuenta que hay personas con Síndrome de Down que son delicados de salud por ello mientras ellos estén con buena salud y no tengan ninguna dificultad para caminar sería como cualquier persona, pero algunos lugares turísticos deben tener carritos o trenes para que puedan transportarse por el perímetro del lugar que se van conociendo y hay diferentes necesidades.

CF: Muy bien, eso sería todo, muchísimas gracias tanto a Ud. por ayudarme y por darme la oportunidad de conocer a su hija Leydi.

ENTREVISTA 06	
NOMBRE: Victoria Casimiro Moreno	EDAD: 48 años
NOMBRE DE SU HIJ@: Julio Flores Moreno	EDAD: 37 años
DIRECCIÓN: Los Olivos	

CF: Buenas tardes Sra. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

VC: Mi nombre es Victoria Casimiro y él es mi hermano Julio.

CF: ¿Hola Julio, como estas?

JC: Hola...bien

CF: ¿Bueno Sra. Victoria la primera pregunta es de que manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

VC: Bueno... yo pienso que es por imágenes, si mi hermano por ejemplo ve una imagen de un animal él lo entiende, pero en temas de letras es poco de entender.

CF: Generalmente entonces es por tema de imágenes.

VC: Si, mayormente de esa manera lo entienden.

CF: ¿De qué manera le fue difícil a su hermano entender un afiche que recibió acerca el turismo?

VC: Algunas palabras que no es fácil de entender para él, porque mi hermano si lee pero tienen que entender que las personas con Síndrome de Down entienden con palabras sencillas.

CF: ¿De qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down en realizar turismo?

VC: Yo creo en experimentar nuevas cosas o ver algo diferente que él no ve, pero también generalmente si saben que van a ir de pase a ellos les gusta eso.

CF: ¿Los lugares turísticos cuenta con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

VC: Realmente capacitado no, porque hemos tenido la oportunidad de ir a varios lugares turísticos y los guías más se enfocan en las personas como tú o yo y no en las personas con Síndrome de Down o personas que cuenten con otra discapacidad.

CF: ¿Que recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante el tour?

VC: Yo le recomendaría que tenga bastante paciencia... creo... bueno es una opinión que es lo importante ya que las personas con Síndrome de Down son lentas para entender algo... A veces se les explica de muchas formas y ellos muchas veces no entienden.

CF: ¿Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

VC: Este...bueno las personas con Síndrome de Down ellos caminan se pueden desplazar de un lugar a otro, pero hay niños o personas adultas que requieren de las rampas para poder agarrarse porque a veces pueden perder el equilibrio.

CF: ¿Y terminando con la entrevista, la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

VC: No mucho, bueno yo no he visto que se preocupen, aunque deberían hacerlo porque ahora los chicos quieren salir a conocer y más que todo salen con la familia.

CF: Muy bien, eso sería todo, muchísimas gracias tanto a Ud. por ayudarme y por darme la oportunidad de conocer a su hermano Julio

ENTREVISTA 07	
NOMBRE: Edith Román Padilla	EDAD: 45 años
NOMBRE DE SU HIJ@: Daylin	EDAD: 6 años
DIRECCIÓN: Los Olivos	

CF: Buenas tardes Sra. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

ER: Mi nombre es Edith Román y ella es mi hija Daylin.

CF: Hola Daylin...

D: Hola

CF: ¿Bueno Sra. Edith la primera pregunta es de que manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

ER: En el caso de mi hija lo entiende mediante imágenes, porque ella aún tiene dificultad en algunas palabras, pero pienso yo que en general las personas que tienen esta discapacidad es por imágenes.

CF: Entonces casi todas las personas con Síndrome de Down. ER: Así es...

CF: ¿De qué manera le fue difícil a su hija entender un afiche que recibió acerca el turismo?

ER: Bueno si cuando estaba más chiquita sí, porque no sabía leer mucho pero ahora si entiende. Bueno... este no tiene problemas que digamos.

CF: ¿De qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down en realizar turismo?

ER: Cuando mi hija ve algo nuevo ella quiere ir me jala, por ejemplo, o ver por la televisión o por la computadora videos me señala que quiere ir, de esa manera le incentiva, además se emociona cuando ve algo nuevo o experimenta.

CF: ¿Los lugares turísticos cuenta con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

ER: No he visto la verdad...

CF: ¿Porque cree que el personal debe capacitarse constantemente?

ER: Por el desarrollo que ellos van dando, ya que existen tipos de Síndrome de Down y ellos deben saber eso.

CF: ¿Que recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante el tour? ER: Que tenga bastante paciencia.

CF: ¿Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

ER: La señalización creo yo, para que las personas sepan y tengan en cuenta.

CF: ¿Y terminando con la entrevista, la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

ER: No creo, porque les falta mucho todavía.

CF: Muy bien, eso sería todo, muchísimas gracias tanto a Ud. por ayudarme y por darme la oportunidad de conocer a su hija Daylin

ENTREVISTA 08	
NOMBRE: Jorge – Guía Oficial de Turismo	EDAD: 35 años
NOMBRE DE SU HIJ@:	EDAD:
DIRECCIÓN: Huaca Pucllana – Miraflores	

CF: Buenas tardes Sr. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

J: Jorge y soy uno de los guías en la Huaca Pucllana.

CF: ¿Bueno Sr. Jorge la primera pregunta es de que manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

J: Con el conocimiento que tengo es que las personas con Síndrome de Down lo entienden mediante las imágenes, figuras, porque con el tema de las letras sabemos que no todos saben leer, tienen dificultad.

CF: ¿De qué manera le fue difícil entender un afiche que recibió acerca el turismo?

J: Bueno como lo dije anteriormente, en temas de letras tienen dificultades casi todas...

CF: ¿De qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down en realizar turismo?

J: Por algo nuevo que vera, ya que ellos al ver algo nuevo muchas veces se ponen felices y contentos por conocer algo que nunca habían visto en su vida.

CF: ¿Los lugares turísticos cuenta con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

J: Si la Huaca Pucllana tiene 3 personas capacitadas para atender a las personas con Síndrome de Down, pero siempre es con reserva de anticipación para que se preparen con el tema del material que va a brindar.

CF: ¿Porque cree que el personal debe capacitarse constantemente?

J: Por el desarrollo que ellos van dando, además la paciencia que es muy importante.

CF: ¿Que recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante el tour? J: Normalmente en ese aspecto se dirige con palabras sencillas para que puedan entender.

CF: ¿Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

J: Bueno tenemos las barandas para que puedan sostenerse porque muchas veces le es difícil caminar por los cerros.

CF: ¿Y terminando con la entrevista, la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

J: Si por dar un buen servicio y con respecto se cuenta con rampas y con las barandas y algunas señalizaciones.

CF: Muy bien, eso sería todo, muchísimas gracias tanto a Ud. por ayudarme.

ENTREVISTA 09	
NOMBRE: Flor Quilca Torres	EDAD: 42 años
NOMBRE DE SU HIJO: Stefano Flores Quilca	EDAD: 6 años
DIRECCIÓN: Cebe Manuel Duato – Los Olivos	

CF: Buenas tardes Sra. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

FQ: Mi nombre es Flor Quilca.

CF: ¿De qué manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

FQ: Casi todos lo entienden por imágenes...

CF: ¿De qué manera le fue difícil entender a su hijo un afiche que recibió acerca del turismo?

FQ: Si, cuando estabas más chiquito no sabía leer aun y le dieron un afiche y lo boto porque no entendía.

CF: ¿De qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down en realizar turismo? FQ: Si hay juegos o algo de diversión, eso les motiva creo yo

CF: ¿Los lugares turísticos cuenta con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

FQ: A veces cuando hemos ido... o sea cuando son niños, deberían tener más paciencia con ellos por lo mismo que son niños.

CF: ¿Porque cree que el personal debe capacitarse constantemente?

FQ: Por el desarrollo que ellos van dando conforme van creciendo. Además, el personal debe conocer las reacciones las actitudes de las personas con Síndrome de Down y saber tratarlo y llegar a ellos.

CF: ¿Que recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante el tour?

FQ: Que tenga mucha paciencia, porque ellos son bien inquietos, ellos si van a un lugar deben saber que hay paradas, pero ellos quieren seguir caminando para saber o conocer algo nuevo entonces deben tener paciencia más que todo en los niños.

CF: ¿Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

FQ: El espacio que sea ancho, porque a veces hay caminos angostos y como ellos no saben se pueden caer o golpear durante en tour que estén dando.

CF: ¿Y terminando con la entrevista, la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

FQ: No, no he visto que se preocupen la verdad.

CF: Muy bien, eso sería todo, muchísimas gracias tanto a Ud. por ayudarme.

ENTREVISTA 10	
NOMBRE: Jan Sánchez Oscoco	EDAD: 20 años
NOMBRE DE SU HIJO@: Julio Sánchez Oscoco	EDAD: 7 años
DIRECCIÓN: Cebe Manuel Duato – Los Olivos	

CF: Buenas tardes Sr. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

JS: Mi nombre es Jan Sánchez.

CF: ¿De qué manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

JS: Mediante imágenes, porque la gran mayoría tiene dificultad en algunas palabras.

CF: ¿De qué manera le fue difícil entender a su hijo un afiche que recibió acerca del turismo?

JS: Una vez si le dieron un afiche que contenía bastantes letras y él no sabía de qué se trataba, entonces en su lenguaje trato de decirnos o preguntarnos que era algo así.

CF: ¿De qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down en realizar turismo?

JS: Bueno mayormente cuando salimos en familia, lo llevamos a distintos lugares, pero antes de ello le decimos que vamos a pasear o vamos a ir a conocer algo y él se entusiasma y quiere que lo lleven lo más rápido para que pueda conocer.

CF: ¿Los lugares turísticos cuenta con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

JS: Pocas veces se cuentan con personal, porque mayormente ahí personal que no conoce la discapacidad de la persona y no sabe cómo tratarlos o llegar a él para que pueda entender lo que esa persona está explicando.

CF: ¿Por qué cree que el personal debe capacitarse constantemente?

JS: Bueno... este pueda que suceda o algún accidente por ejemplo y su familia de las personas con Síndrome de Down no estén con él y si el personal realmente está capacitado sabrá cuál será su reacción o como se va a comportar.

CF: Entonces Ud. Cree que se debe capacitar en la atención médica.

JS: Así es, es importante que un personal debe saber no...

CF: ¿Que recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante el tour?

JS: Bueno que este al pendiente de todos, más que todo si hay una persona con discapacidad, que este ahí con ellos, porque a veces las personas con Síndrome de Down quieren una cosa después otro...ah y también que tenga paciencia porque ellos son bien inquietos.

CF: ¿Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

JS: Bueno la infraestructura debe estar limpia y bueno adecuada para sus necesidades de ellos bueno me refiero a los servicios, porque a veces no los limpian.

CF: ¿Y terminando con la entrevista, la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

JS: Bueno he visto que para las personas con discapacidad visual ponen braille y para las personas con discapacidad física que andan con sillas de ruedas las rampas y creo que eso también permite a las personas con Síndrome de Down a desplazarse.

CF: Ok, muchas gracias por brindarme un poco de su tiempo.

ENTREVISTA 11	
NOMBRE: Santiago Tandypan	EDAD: 63 años
NOMBRE DE SU HIJA@: Reyna Tandypan	EDAD: 9 años
DIRECCIÓN: Cebe Manuel Duato – Los Olivos.	

CF: Buenas tardes Sr. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

JS: Yo me llamo Santiago Tandypan.

CF: ¿De qué manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

ST: Yo creo y pienso que generalmente es por imágenes, porque con las letras algunas personas tienen dificultad para poder leer entonces ellos ven algo en un afiche entonces ya sabe de qué es o de que trata en sí.

CF: ¿De qué manera le fue difícil entender a su hija un afiche que recibió acerca el turismo?

ST: Bueno si una vez estuvimos en un restaurante bueno era un lugar campestre y le dieron un afiche y ella lo garabateo, pero eso fue cuando estaba más chiquita, no sabía leer y el afiche que le dieron tenía letras, muy pocas imágenes.

CF: ¿De qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down en realizar turismo?

ST: Ellos si saben que van a pasear o que van a ver algo nuevo, ellos se alegran al menos mi hija se pone feliz, le gusta conocer algo nuevo, algo que no ha visto pues.

CF: ¿Los lugares turísticos cuenta con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

ST: Bueno cuando hemos con la familia en general... si le conversaban, pero se ve muy pocos personales que estén capacitados...este y además deberían contar los lugares de turismo ya que la gran mayoría viaja y quizás dentro de algunas familias puedan tener un familiar que tenga Síndrome de Down.

CF: ¿Por qué cree que el personal debe capacitarse constantemente?

ST: Para que haga un buen trabajo, para que llegue a eso y ellos puedan entender la información que les están dando durante un tour o visitar a un sitio turístico.

CF: ¿Que recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante el tour? ST: Que tenga mucha paciencia con las personas con Síndrome de Down.

CF: ¿Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

ST: El espacio, la señalización más que todo, porque como hay personas que si saben leer entonces ya tienen en cuenta.

CF: ¿Y terminando con la entrevista, la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

ST: La verdad que no se preocupan señorita, a veces ni siquiera toman en cuenta que las personas con Síndrome esta durante el tour y más se enfocan en las personas que no tenemos esa discapacidad.

CF: Ok, muchas gracias por brindarme un poco de su tiempo.

ENTREVISTA 12	
NOMBRE: Margarita León	EDAD: 46 años
NOMBRE DE SU HIJ@: Lino	EDAD: 6 años
DIRECCIÓN: Cebe Manuel Duato – Los Olivos	

CF: Buenas noches Sra. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

ML: Yo me llamo Margarita León

CF: ¿De qué manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

ML: Más que todos los afiches que dan son para gente grande y debería de haber también para niños porque hay niños que si entienden por imágenes o palabras sencillas.

CF: Entonces realmente ellos lo entienden por imágenes.

ML: Si, más que todo por imágenes porque ellos lo relacionan por pictogramas no...

CF: ¿De qué manera le fue difícil entender a su hijo un afiche que recibió acerca el turismo?

ML: Si, por ejemplo, a veces los asientos de los carros o cuando uno va con coche que se yo o los ascensores lo utilizan las personas jóvenes o personas que quizás no tienen ninguna discapacidad y a veces uno le dice que eso es para personas de la tercera edad o con discapacidad o embarazadas o con un bebe en brazo se molestan no. Entonces al ver eso las personas con Síndrome de Down son difíciles para ellos no...

CF: Si, entiendo que es difícil para ellos ver una situación así...

ML: Claro, muchas veces la gente no comprende o no entiende eso.

CF: ¿De qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down en realizar turismo?

ML: Bueno que les incentiva... bueno a la gran mayoría les gusta la calle, salir a pasear o conocer algo nuevo, comer rico, los juegos más que todo un lugar para caminar también.

CF: ¿Los lugares turísticos cuenta con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

ML: No, no, porque antes de capacitarse deben todos deben sensibilizarse y concientización con las personas con discapacidad, porque a veces hay guías que miran como bicho raro o a veces están en la etapa de la adolescencia y dicen sáquenlos de aquí porque este lugar está prohibido para estas personas.

CF: Discriminación por decirlo así.

ML: Así es, existe mucha discriminación todavía en nuestro país.

CF: ¿Por qué cree que el personal debe capacitarse constantemente?

ML: Porque tiene que capacitarse...porque...ahora las personas con Síndrome de Down están cada vez, bueno ya no están cada vez metidas o escondidas por decirlo así, entonces yo creo que ahora debe haber más publicidad en cómo se llama... en las calles también en los medios de comunicación bueno generalmente en todos lados.

CF: ¿Que recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante el tour?

ML: Que tenga paciencia, porque pueden estar capacitados, pero si no tienen paciencia, por una persona con Síndrome de Down puede que sea leve moderado o severo entonces los severos son más dificultoso o difícil de manejar por decirlo así, tiene que...manejar las situaciones y tener mucha paciencia.

CF: ¿Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

ML: Infraestructura...bueno... más que todo cuando son chiquitos en el caso que haya vidrio por ejemplo que sea ese vidrio que hay uno que no se rompe, no sé cómo se llama exactamente, pero eso sería lo ideal no. Porque a veces como son inquietos se

pueden tropezar caer, aparte de eso tener las barandas para que puedan sostenerse en las subidas y bajadas.

CF: ¿Y terminando con la entrevista, la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

ML: En restaurante, por ejemplo, pero yo creo que sería la sensibilización en todas las personas como te decía anteriormente señorita.

CF: Ok, muchas gracias por brindarme un poco de su tiempo.

ENTREVISTA 13	
NOMBRE: Gladys Requejo Vásquez	EDAD: 45 años
NOMBRE DE SU HIJA@: Valentina Arévalo	EDAD: 6 años
DIRECCIÓN: Los Olivos	

CF: Buenas noches Sra. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

GR: Gladys Requejo.

CF: ¿De qué manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

GR: Bueno en el caso de mi hija aún tiene dificultad para leer, pero en imágenes si lo entienden.

CF: ¿De qué manera le fue difícil entender a su hija un afiche que recibió acerca el turismo? GR: Cuando no son palabras sencillas por decirlo así, ella no entiende.

CF: ¿De qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down en realizar turismo?

GR: Si sabe que se va a divertir, conocer nuevos lugares, más que todo experimente, o si sabe que va a caminar, por ejemplo, hace poco le hemos llevado a mi hijita a Huaral, pero donde hay chacras para que ella juegue se ensucie y me he dado cuenta que ese ambiente le gusta...

CF: ¿Los lugares turísticos cuenta con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

GR: No, aun no yo creo que no hay sitios generalmente que cuenten, bueno yo no conozco a ninguno que sea capacitado o que atienda a las personas con Síndrome de

Down o bueno en general, al contrario, uno cuando va te queda mirando como bicho raro, siempre te miran e incluso buscan quienes son sus papas de esos niños algo así.

CF: Como que discriminan por decirlo así...

GR: Así es... falta más concientización.

CF: ¿Por qué cree que el personal debe capacitarse constantemente?

GR: Yo creo que primero ellos deben ser concientizados con el tema de la discapacidad porque muchas veces ellos los quedan mirando y para nuestros hijos o como padres es incómodo la verdad, deben tener vocación de servicio. Primero debe cambiar la forma de pensar de la sociedad y aceptar a las personas por su discapacidad.

CF: ¿Que recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante el tour? GR: Que se enfoquen más en esas personas, por ejemplo, que su lenguaje sea más sencillo o de repente aceptar que una persona y llegar sobre todo a ellos, por ejemplo, si yo viajo con mi hija yo voy entender el modo que me hable, pero mi hija no lo va a entender así... entonces su lenguaje sea relacionado sobre todo para esas personas que te van a entender con más espacios.

CF: ¿Los lugares turísticos cuenta con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

GR: Bueno en mi opinión es que las personas con Síndrome de Down no tienen ninguna limitación física para poder hacer, porque ellos caminan juegan bueno si tienen dificultad en el lenguaje, porque como tú ves a mi hija en estos momentos ella juega, camina, se sube se baja, se trepa etcétera... Bueno ella no necesita rampas porque ella no utiliza silla de ruedas...

CF: ¿Y terminando con la entrevista, la última pregunta de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

GR: Yo pienso que deberían señalar con algunas imágenes de fáciles de entender porque a veces ellos no pueden hablar o entender.

CF: Ok, muchas gracias por brindarme un poco de su tiempo.

ENTREVISTA 14	
NOMBRE: Margarita Casimiro	EDAD: 80 años
NOMBRE DE SU HIJO@: Víctor Pacifico	EDAD: 44 años
DIRECCIÓN: Los Olivos	

CF: Buenas tardes Sra. Mi nombre es Clery Flores estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería cursando el X ciclo. Le agradezco de antemano que me apoye el cual será aporte para desarrollar mi investigación. Mi proyecto de investigación tiene como título Turismo Accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el Distrito de Miraflores – 2019. Para ello voy a realizar una serie de preguntas. Pero antes de ello me indicaría su nombre, por favor.

MC: Margarita Casimiro.

CF: ¿De qué manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles para las personas con Síndrome de Down?

MC: Yo pienso señorita, que si hablamos en general... casi todas las personas con Síndrome de Down lo entienden por imágenes, e incluso niños de 6 años ya lo entienden porque si te digo por letras es difícil señorita, porque la mayoría tiene dificultad en lenguaje no todos... pero si es la gran mayoría, ellos demoran en aprender señorita.

CF: ¿De qué manera le fue difícil entender a su hijo un afiche que recibió acerca el turismo?

MC: Bueno, que recuerde... fue cuando estaba más niño señorita, como recién aprendía poco a poco a leer entonces no entendía algunas palabras y se amargaba y lo botaba, pero los afiches deben ser con palabras sencillas para que puedan entender todos.

CF: De qué manera les incentiva a las personas con Síndrome de Down en realizar turismo?

MC: Si ellos saben que va haber juegos, animales o cosas que quizás no han visto eso les motiva, conocer algo nuevo, pero mayormente señorita si saben que hay juegos, porque ellos son muy juguetones.

CF: ¿Los lugares turísticos cuenta con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

MC: Si está realmente capacitado?... yo creo que no señorita, porque incluso a veces no tienen paciencia con niños que no tienen este Síndrome y para las personas con Síndrome de Down tienen que tener mucha paciencia señorita, y deben capacitarse para que puedan llegar a ellos.

CF: ¿Por qué cree que el personal debe capacitarse constantemente?

MC: Para que puedan brindar una buena información del tour señorita, porque si no saben llegar a ellos, las personas no les van a entender...además como le estaba diciendo también que tenga mucha paciencia.

CF: ¿Que recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante el tour?

MC: Como le decía señorita que utilice palabras sencillas para que pueda llegar a ellos y también que tenga paciencia y además que el tour lo haga de una manera dinámica para que las personas no se puedan aburrir.

CF: ¿Que infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con Síndrome de Down?

MC: Las barandas para que se puedan sostener, porque a veces ellos pierden el equilibrio señorita, por lo que ellos caminan hacia adelante y también la señalización.

CF: Y terminando con la entrevista, la última pregunta ¿de qué manera los encargados del lugar se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?

MC: Bueno no se preocupan mucho señorita, aunque actualmente deberían mejorar algunas cosas que faltan porque la mayoría viaja e incluso dentro de una familia hay una personas con Síndrome de Down.

CF: Ok, muchas gracias por brindarme un poco de su tiempo.

4. Matriz de consistencia:

PROBLEMA	OBJETIVOS	UNIDAD TEMÁTICA	METODOLOGÍA	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	ÍTEMS
<p>¿Cuál es la situación actual del turismo accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019?</p> <p>P. Específicos:</p> <p>¿Cuál es la situación actual de los materiales informativos que facilita a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019?</p> <p>¿Cuál es la situación actual del personal capacitado que atiende a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019?</p> <p>¿Cuál es la situación actual de la infraestructura que facilita a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019?</p>	<p>Determinar la situación actual del turismo accesible para personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019.</p> <p>O. Específicos:</p> <p>Determinar la situación actual de los materiales informativos que facilita a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019.</p> <p>Determina la situación actual del personal capacitado que atiende a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019.</p> <p>Determinar la situación actual de la infraestructura que facilita a las personas con Síndrome de Down en la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores – 2019.</p>	Turismo Accesible	<p>Tipo de investigación: Cualitativa</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Fenomenológico</p> <p>Muestra: Bola de nieve</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Guion de entrevista y ficha de observación</p>	<p>Material Informativo</p> <p>Personal Capacitado</p> <p>Infraestructura</p>	<p>Distribución de materiales con respecto a las habilidades diferentes.</p> <p>Información y conocimiento sobre turismo para todos</p> <p>Implementación de infraestructura para las personas con discapacidad</p>	<p>¿De qué manera los afiches publicitarios acerca del turismo son entendibles?</p> <p>¿De qué manera le fue difícil entender el afiche que recibió acerca del turismo?</p> <p>¿De qué manera les incentiva a las personas con habilidades diferentes a realizar el turismo?</p> <p>¿Los lugares turísticos cuentan con personal capacitado para atender las necesidades de las personas con síndrome de Down?</p> <p>¿Por qué cree que el personal debe capacitarse constantemente?</p> <p>¿Qué recomendación le brindaría al personal para un mejor desarrollo durante un tour?</p> <p>¿Qué infraestructura considera adecuada para atender las necesidades de las personas con síndrome de Down?</p> <p>¿De qué manera los encargados del turismo se preocupan por reestructurar y mejorar la infraestructura para el desplazamiento de las personas con habilidades diferentes?</p>

Fuente: Elaboración propia

5. Matriz Operacional:

Unidad Temática	Definición Conceptual	Definición Operacional	Categorías	Subcategorías	Ítems	Instrumento
Turismo Accesible	Es todo aquello que busca la eliminación de los obstáculos al turismo ejecutado por personas con discapacidad y que tiene como fin lograr que los ambientes turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona discapacitada, sin ningún problema o rechazo alguno. (Fernández, 2009, p.6)	La categoría “Turismo Accesible” se medirá en 3 sub categorías. Por ello se va a aplicar el instrumento de una entrevista de 8 ítems.	Material	Distribución de	1,2,3	Entrevista Ficha de Observación
			Informativo	materiales con respecto a las habilidades diferentes.		
			Personal Capacitado	Información y conocimiento sobre turismo para todos.	4,5,6	
			Infraestructura	Implementación de infraestructura para las personas con discapacidad.	7,8	

Fuente: Elaboración propia:

6. Evidencias fotográficas:



Imagen 01: Con la Sra. Rosa Gil y su hijo Renzo



Imagen 02: Renzo es un joven con Síndrome de Down, bailarín de bachata.



Imagen 03: Con la Sra. María y su pequeña Valeska



Imagen 04: Con Daylin hija de la Sra. Edith



Imagen 05: Con la Sra. Irene y su hijo Carlos



Imagen 06: Con la Sra. María Burgos y su hijo Jesús



Imagen 07: Segunda Visita con la Sra. Rosa y su hijo Renzo



Imagen 08: Con el bailarín de bachata Renzo



Imagen 09: Julio Flores



Imagen 10: Victoria Casimiro y su hermano Julio Flores



Imagen 11: Leydi



Imagen 12: Sra. Kety Maldonado y su hija Leydi



Imagen 13: Sra. Margarita León



Imagen 14: Sr. Santiago Tandypan



Imagen 15: Sra. Flor Quilca



Imagen 16: Sra. Gladys Requejo



Imagen 17: Jan Sánchez



Imagen 18: Guía oficial del turismo



Imagen 19: Entrada de la Huaca
Pucllana



Imagen 20: Tour en la Huaca
Pucllana

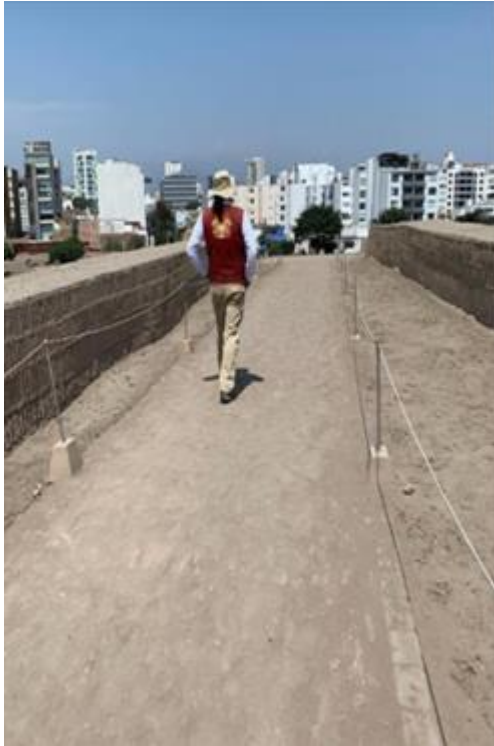


Imagen 21: Guía oficial del turismo



Imagen 22: Visita a la Huaca Pucllana



Imagen 23: Explicación del tour



Imagen 24: Explicación mediante personajes



Imagen 25: Huaca Pucllana



Imagen 26: Modelo de afiche publicitario

7. Validación de expertos:



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

Lima, 13 de junio de 2019

Apellido y nombres del experto: Toral Zucalcán Carlos
 DNI: 101372R Teléfono: 977050409
 Título/grados: Magister en Administración
 Cargo e institución en que labora: UCV, Docente

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

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										X		
2										X		
3									X			
4										X		
5										X		
6										X		
7										X		
8											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, 13 JUNIO de 2019

Apellido y nombres del experto: SARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER

DNI: 42312593 Teléfono: _____

Título/grados: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Cargo e institución en que labora: DTE - ODA

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

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

Promedio de valoración: 90%


 FIRMA DEL EXPERTO
 Lic. Sara Miranda Robert Alexander
 CUAO 10754

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

Lima, 05 de setiembre de 2019

Apellido y nombres del experto: VELÁSQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA

DNI: 18217577 Teléfono: 990315300

Título/grados: Mg. en Gestión Pública - Lic en Turismo

Cargo e institución en que labora: DOCENTE - UCV LIMA NORTE

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

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

Promedio de valoración: _____



 FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 10 de junio de 2019

Apellido y nombres del experto: VELASQUEZ VILACHE LILI VIOLETA

DNI: 18217577 Teléfono: 990315300

Título/grados: LIC. EN TURISMO / MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE - UCV LIMA NOROCC

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

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

Promedio de valoración: _____



 FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 20 de septiembre del de 2019

Apellido y nombres del experto: Devallos Gallardo, E. Neónica

DNI: 41726975 Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg.

Cargo e institución en que labora: UCV - acreditación

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

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

Promedio de valoración: _____



 FIRMA DEL EXPERTO