



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Accesibilidad para personas con discapacidad física-
sensorial en los museos del distrito de Pueblo Libre, Lima,
2020**

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

AUTORA:

Villanueva Poma, Joselin Brigitte (ORCID: 0000-0003-4672-3397)

ASESOR:

Mg. Tovar Zacarías, Carlos (ORCID: 0000-0003-0115-221X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social Pública y Corporativa

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo y motivación a lo largo de toda mi carrera universitaria y de mi vida. A Javier, por acompañarme en el camino, compartir mis éxitos y estar presente en momentos difíciles brindándome su comprensión para seguir perseverando.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía, bendecir mis pasos, ser el apoyo y fortaleza en momentos de dificultad y debilidad para poder culminar con éxito mis metas. Agradezco a los profesores, en especial a mi asesor, Carlos Tovar, quien con su experiencia me oriento a desarrollar esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos y figuras.....	VII
Resumen.....	IX
Abstract	X
I.INTRODUCCIÓN	5
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis	20
3.7. Aspectos éticos	20
V.RESULTADOS.....	21
V.DISCUSIÓN.....	52
VI. CONCLUSIONES	61
VII.RECOMENDACIONES	62
Referencias	63
ANEXO.....	67

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados de la pregunta 1: los estacionamientos vehiculares son accesibles para uso de las personas con discapacidad.....	23
Tabla 2 Resultados de pregunta 2: Las rampas son adecuadas para personas con discapacidad	24
Tabla 3 Resultados de pregunta 3: Se cuenta con ambientes sanitarios accesibles para personas con discapacidad.....	26
Tabla 4 Resultados de pregunta 4: La iluminación de los ambientes es adecuada, facilitando su desplazamiento	27
Tabla 5 Resultados de pregunta 5: Los pasillos y veredas son suficientemente amplias para mayor circulación y comodidad.....	29
Tabla 6 Resultados de pregunta 6: Los pasamanos son adecuados y de fácil acceso para personas con discapacidad	30
Tabla 7 Resultados de pregunta 7. El módulo de recepción y caja del museo es de fácil acceso para personas con discapacidad	32
Tabla 8 Resultados de la dimension1. Espacio físico e instalaciones	34
Tabla 9 Resultados de la pregunta 9. El personal que trabaja en el museo tiene conocimiento en lenguaje de señas y braille.....	36
Tabla 10 Resultados de la pregunta 10. El museo brinda ayudas técnicas como sillas de ruedas, muletas, andadores y bastones.....	38
Tabla 11 Resultados de la pregunta 11. El personal que trabaja en el museo cuenta con conocimiento en prevención de riesgos o plan de emergencias	39
Tabla 12 Resultados de la pregunta 12. Las imágenes y objetos de los mostradores se encuentran debidamente ubicadas y accesibles para personas con discapacidad.	42
Tabla 13 Resultados de la pregunta 13. Los videos que se muestran en las salas de exposición son subtítulos y/o con lenguaje en señas.....	44

Tabla 14 Resultados de la pregunta 14. Los textos informativos que se encuentran en cada imagen y objetos cuentan con audio o sistema braille para las personas con baja visión o ceguera.....	45
Tabla 15 Resultados de la pregunta 15. Las señalizaciones y/o indicaciones son adecuadas y de fácil visualización en los diferentes espacios del museo.....	47
Tabla 16 Resultados de la dimensión 3. Dimensión contenidos e información....	48
Tabla 17 Resultados de la variable. Accesibilidad para personas con discapacidad física-sensorial	50

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1. Gráfico de la cantidad de género de las personas encuestadas.....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 2. Gráfico del rango de edades de las personas encuestadas.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 3. Estacionamiento para personas con discapacidad</i>	<i>22</i>
<i>Figura 4. Gráfico de resultados pregunta 1: los estacionamientos vehiculares son accesibles para uso de las personas con discapacidad.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 5. Gráfico sobre resultados de pregunta 2: Las rampas son adecuadas para las personas con discapacidad</i>	<i>25</i>
<i>Figura 6. Gráfico sobre resultados de pregunta 3: se cuenta con ambientes sanitarios accesibles para personas con discapacidad.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 7. Gráfico sobre resultados de la pregunta 4: la iluminación de los ambientes es adecuada, facilitando su desplazamiento.....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 8. Gráfico sobre resultados de pregunta 5: los pasillos y veredas son suficientemente amplias para mayor circulación y comodidad.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 9. Gráfico sobre resultados de pregunta 6: los pasamanos son adecuados y de fácil acceso para personas con discapacidad</i>	<i>31</i>
<i>Figura 10. Gráfico sobre resultados de pregunta 7: el módulo de recepción y caja del museo es de fácil acceso para personas con discapacidad.....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 11. Gráfico sobre resultados de pregunta 8: en caso las salas de exposición se encuentran en el sótano o en pisos superiores, se cuenta con plataforma elevadora para personas con discapacidad.</i>	<i>34</i>
<i>Figura 12. Gráfico sobre resultados dimensión 1: espacio físico e instalaciones..</i>	<i>35</i>
<i>Figura 13. Gráfico sobre resultados de pregunta 9: el personal que trabaja en el museo tiene conocimiento en lenguaje de señas y braille</i>	<i>37</i>
<i>Figura 14. Gráfico sobre resultados de pregunta 10: el museo brinda ayudas técnicas como sillas de ruedas, muletas, andadores y bastones</i>	<i>38</i>

<i>Figura 15. Gráfico sobre resultados de pregunta 11: el personal que trabaja en el museo cuenta con conocimiento en prevención de riesgos o plan de emergencias</i>	<i>40</i>
<i>Figura 16. Gráfico sobre resultados de dimensión 2: calidad de atención</i>	<i>41</i>
<i>Figura 17. Gráfico sobre resultados de pregunta 12: las imágenes y objetos de los mostradores se encuentran debidamente ubicadas y accesibles para personas con discapacidad</i>	<i>43</i>
<i>Figura 18. Gráfico sobre resultados de pregunta 13: los videos que se muestran en las salas de exposición son subtitulados y/o con lenguaje en señas</i>	<i>44</i>
<i>Figura 19. Gráfico sobre resultados de pregunta 14: los textos informativos que se encuentran en cada imagen y objetos cuentan con audio o sistema braille para las personas con baja visión o ceguera</i>	<i>46</i>
<i>Figura 20. Gráfico sobre resultados de pregunta 15: las señalizaciones y/o indicaciones son adecuadas y de fácil visualización en los diferentes espacios del museo</i>	<i>47</i>
<i>Figura 21. Gráfico sobre resultados de dimensión 3: contenidos e información ...</i>	<i>49</i>
<i>Figura 22. Gráfico sobre resultados de la variable: Accesibilidad para personas con discapacidad física-sensorial.....</i>	<i>50</i>

Resumen

El presente informe de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de accesibilidad para personas con discapacidad física-sensorial en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú (MNAAHP) y Museo Larco; ubicados en el distrito de Pueblo Libre.

Posee un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, que, a través de un diseño no experimental, busca medir el nivel de accesibilidad mediante las experiencias de personas con discapacidad físico-sensorial que visitan estos museos, para ello se utilizó la técnica de encuestas y cuestionarios como instrumento.

Los resultados indicaron que no se cuenta con una infraestructura y espacio adecuado para las personas con discapacidad físico-sensorial. El museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú (MNAAHP) posee mejores condiciones para personas con discapacidad, en comparación con el Museo Larco. En cuanto a la calidad de atención, los resultados son aceptables en ambos museos con pequeñas oportunidades de mejoras que harán que sea excelente en un mediano o largo plazo. En el MNAAHP, el 20 de las personas encuestadas, están de acuerdo con los contenidos e información ofrecidos para las personas con discapacidad. Sin embargo, los resultados no son muy favorables para el Museo Larco, ya que 15 de personas encuestadas se encuentran en total desacuerdo.

Palabras Clave: discapacidad física- sensorial, Accesibilidad, Museo

Abstract

This research report aims to determine the level of accessibility for people with sensory physical disabilities in National Museum Anthropology, Archeology and History of Peru (MNAAHP) and Larco Museum; located in the Pueblo Libre district.

It has an applied quantitative approach, which, through a non-experimental design, seeks to measure the level of accessibility through the experiences of people with physical-sensory disabilities who visit these museums, for which the technique of surveys and questionnaires was used as an instrument.

The results indicated that there is no adequate infrastructure and space for people with physical-sensory disabilities. The National museum of Anthropology, Archeology and History of Peru (MNAAHP) has better conditions for people with disabilities, compared to the Larco Museum. Regarding the quality of care, the results are acceptable in both museums with small opportunities for improvements that will make it excellent in the medium or long term.

In the MNAAHP, 20 of people surveyed agree with the content and information offered for people with disabilities.

However, the results are not very favorable for the Larco Museum, since 15 of respondents disagree.

Keywords: physical-sensory disability, Accessibility, Museum

I. INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las principales actividades económicas que ha tomado mayor importancia generando más de 120 millones de empleos a nivel mundial, dado que cada año el flujo de turistas ha ido en aumento. Sin embargo, mientras que el turismo cobra mayor importancia, así también, ha ido en aumento la demanda de visitantes que tienen discapacidad, en la cual se ha observado ciertas problemáticas, siendo las más significativas, las infraestructuras inadecuadas y la informalidad de empresas que brindan servicios turísticos, generando así ciertas desventajas al momento de brindar una adecuada oferta turística, diversificada y accesible para todos.

Para entender más sobre esta problemática es importante definir el significado de Discapacidad, según la OMS (2015), “Es aquella condición del ser humano que cuenta con dificultad para realizar actividades cotidianas, debido a las limitaciones ya sean psicológicas o físicas”. (p.1)

Según datos de la Organización Mundial de la salud (2011), “existen miles de millones de personas discapacitadas alrededor del mundo que padecen algún tipo de discapacidad; de ellas, aproximadamente 200 millones tienen dificultades considerables en su movilización. (p. 5)”. Según lo mencionado a nivel mundial, el 15% de los habitantes padecen de algún tipo de discapacidad, en la cual les resulta difícil al realizar sus actividades de manera regular, ya que actualmente en muchos países no se cuenta con la infraestructura adecuada y debidamente señalizada para este grupo de personas.

Según cifras de la OMT (2018) “más de sesenta (60) millones de individuos con discapacidades viajan por motivos de recreación alrededor del mundo”. Se evidencia un aumento significativo de personas con discapacidad que requieren hacer turismo, en la cual es necesario e importante el acondicionamiento de las infraestructuras para que de esa manera puedan disfrutar del lugar sin exclusión alguna.

El Perú, no es ajeno a ello ya que el principal problema para las personas con discapacidad es que no logran encontrar ambientes inclusivos y equitativos

aptos para el disfrute de sus actividades o simplemente para su seguridad , como por ejemplo los museos que es uno de los sitios más visitados, muchos de ellos no tienen una infraestructura adecuada para recibir personas con discapacidad, tampoco cuentan con sistemas de apoyo como escrituras táctiles de alto relieve o braille así como también existe la falta de guías con conocimiento en expresión de señas para que de este modo puedan disfrutar con igualdad de oportunidades .

Según el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2012), en su Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad. “1 575 402 personas padecen de algún tipo de discapacidad física y/o mental, esto viene hacer un 5.2% de la población nacional, un 59.2 % cuentan con dificultades motrices, 50.9% las de tipo visual y para oír un 33.8% Afectando en mayor proporción a las personas que tienen 65 a más años que viene hacer el 50,4%.” (p.9). A consecuencia, el Perú cuenta con una gran cantidad de personas con discapacidad y en los próximos años los números seguirán en aumento y esto se debe a que las personas envejecen, y son más vulnerables en tener alguna discapacidad, así como también incrementan las enfermedades crónicas.

En el ámbito local, encontramos que Pueblo Libre, es un distrito con mucha historia y cultura, contando con 2 principales e importantes museos, el Museo Larco y el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú. En la cual la falta de planificación, inversión, organización y plan estratégico enfocada a la accesibilidad para las personas con discapacidad no se ha logrado promover una cultura inclusiva con igualdad de oportunidades y disfrute de ellas.

En cuanto a estos dos museos, se observó limitaciones en las instalaciones que impiden una movilidad de forma segura para personas con discapacidad, en especial los que tiene movilidad reducida, así como también no se cuenta con suficiente personal especializado en atención para personas con discapacidad que brinden información mediante lenguaje verbal o gestual. Por otra parte, se evidenció la falta de contenidos de información en textos en relieve o braille, en caso de personas con deficiencia sonora no cuenta con alternativas o tecnología de apoyo y si tiene deficiencia visual se puede contar con Audio libros y audio guías.

En vista a lo anterior, se destacan las características del proceso investigativo a desarrollar, en la cual se busca conocer: ¿Cuál es el nivel de

accesibilidad para personas con discapacidad física-sensorial en los museos del distrito de Pueblo Libre-Lima, 2020?; ¿Cuál es el nivel de accesibilidad en los espacios físicos e instalaciones en los museos para las personas con discapacidad físico- sensorial en el distrito de Pueblo Libre, 2020?; ¿Cuál es el nivel de atención en los museos para las personas con discapacidad físico -sensorial en el distrito de Pueblo Libre, 2020? ¿Cuál es el nivel de accesibilidad de los contenidos e información que se brinda en los museos para las personas con discapacidad físico -sensorial en el distrito de Pueblo Libre, 2020?

La investigación en curso, está justificada en estimar los niveles de accesibilidad en los espacios físicos e instalaciones en los museos para las personas con discapacidad físico- sensorial en el distrito de Pueblo Libre, permitido conocer sobre las limitaciones que toda persona con discapacidad tiene al momento de visitar un museo, es por ello que se tiene como finalidad lograr que los museos del distrito de Pueblo Libre brinden un servicio accesible, implementando ambientes inclusivos y equitativos para las personas con discapacidad físico-sensorial, de esa manera promover la inclusión y accesibilidad para todos, logrando satisfacer las necesidades para este sector de visitantes.

Así como también, incentivar a la entidad municipal del distrito de Pueblo Libre a seguir respetando la ley general para personas con discapacidad (Ley N.º 29973), realizando una mejor organización, planificación y promoción, para que de esta manera puedan incrementar el turismo con igualdad de condiciones.

Desde el punto de vista cultural, les ofrecerá a locales e invitados la conformidad de saber de buena fuente la peculiaridad de la zona a la vez promoviendo su conservación. Los museos conjuntamente de socorrer a la preservación y divulgación del patrimonio, son actores de recobro del mismo.

Y por último desde el punto de vista económico se hará necesario dar a conocer lo que verdaderamente representa los turistas discapacitados hoy en día en virtud al auge que se viene dando en cuanto al aumento significativo e incesante de viajeros con esta condición que requieren hacer turismo, el aporte económico que esto representa para las empresas en especial a las de turismo de la localidad y por ende a nivel nacional como fuente generadora de ingreso del país. Por otro

lado, es inevitable e importante el acondicionamiento de las infraestructuras para que de esa manera puedan disfrutar del lugar sin exclusión alguna.

En fin, La investigación permitirá conocer sobre las limitaciones que toda persona con discapacidad tiene al momento de visitar un museo, es por ello que se tiene como finalidad lograr que los museos del distrito de Pueblo Libre brinden un servicio accesible, implementando ambientes inclusivos y equitativos para las personas con discapacidad físico-sensorial, de esa manera promover la inclusión y accesibilidad para todos, logrando satisfacer las necesidades para este sector de visitantes.

En este contexto, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de accesibilidad para personas con discapacidad física- sensorial en los museos del distrito de Pueblo Libre- Lima, 2020. Y como objetivos específicos: Determinar el nivel de accesibilidad en los espacios físicos e instalaciones en los museos para las personas con discapacidad físico- sensorial en el distrito de Pueblo Libre, 2020; Conocer el nivel de atención en los museos para las personas con discapacidad físico -sensorial en el distrito de Pueblo Libre, 2020; Conocer el nivel de accesibilidad de los contenidos e información que se brinda en los museos para las personas con discapacidad físico -sensorial en el distrito de Pueblo Libre, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La siguiente serie de antecedentes que se presenta a continuación, contribuyeron y sustentaron el presente estudio.

Matamoros, Tejeida y Morales (2019) en su trabajo de indagación La inclusión social de los individuos con discapacidad en la acción turística del Centro Histórico de la Ciudad de México: proyecto de un modelo sistémico de innovación. El objetivo de estos procesos de invención radica en la inserción social de localidades sensibles a través de investigación y progreso de novedosos procesos en el diseño, ejecución y nuevas tecnologías y procedimientos que consientan enlazar a los conjuntos sensibles con el sector turístico. Se manejó la Meta metodología de Mediación Total de Sistemas suave. Las derivaciones emanadas exponen insuficiencias en la oferta turística, primariamente en la infraestructura de los diferentes servicios turísticos como establecimientos de comida, hosterías y centros culturales. Las vialidades, debido a las reposiciones mostraron mayor accesibilidad. En contraparte algunos entrevistados concordaron en la discriminación, elemento que a su atención genera más barreras para la inclusión social de las personas con discapacidad.

La investigación planteada trae a la palestra como al paradigma social otorgado al contexto físico, educativo, social y cultural las barreras que antiguamente han dificultado la intervención activa de la población con discapacidad en estos espacios recreacionales., lo que trae como consecuencia a que realicen cambios en la estructura, en lo social y cultural de manera impulsar un turismo incluyente. Motivo principal de la puesta en marcha de la investigación en curso.

Malucin et al. (2019) en su trabajo de investigación tuvo como finalidad examinar las formas y contexto en las que en la actualidad los individuos con invalidez física acceden a los espacios turísticos, pero al igual lapso muestra aumentos en las dificultades para el progreso de un turismo asequible. Para ello se utilizó una exploración representativa, donde se abordó una expectación de campo y entrevista. Así como también, una consideración de las normativas de accesibilidad para este conjunto primordial de individuos, dentro de todas las áreas

turísticas. Las derivaciones del estudio establecen que, en los encantadores sitios turísticos del cantón Salinas, poseen inexactitudes impresas para los individuos con invalidez física que circunscriben la intervención y disfrute en equivalencia de condiciones y oportunidades.

Este trabajo es oportuno con la investigación aquí planeada, ya que examina y estudia los caracteres y contexto en las que al presente los individuos con discapacidad física suscriben a los espacios turísticos así, como también, se lleva a límite una exploración de los manuales y normativas de accesibilidad para incapacitados.

Ledesma (2018) en su trabajo de investigación para personas con discapacidad visual. Busca lograr que la información turística sea de forma descifrable y accesible para ello se utilizó una investigación mixta, de tipo cualitativa y cuantitativa, utilizando las técnicas como la encuesta y llegándose a la conclusión de plantear una guía turística sobre zonas del Centro Histórico de Quito que refieren con el servicio de turismo accesible para individuos con discapacidad visual, con un formato impreso en sistema Braille, macro tipos, ilustraciones en alto realce y pistas de audios mediante cifras QR, la cual fue instada por la FENCE para su producción, desarrollo y distribución.

La investigación realizada por este autor posee de mucha importancia con el trabajo en curso, porque se brinda una alternativa al instruir a las personas con discapacidad visual para disfrutar los diversos sitios turísticos con contenidos de información para ser leídos en una dimensión impresa comprendidos en Braille, y pistas de audios.

Montoya y Arnau (2016) en su tesis tiene como objetivo determinar los factores o propiedades que sobresaltan la co-creación y a la experiencia turística entre los Turistas con discapacidad y las aerolíneas, e instaurar su peso de importancia desde la perspectiva del viajero, los métodos utilizados fueron de tipo cualitativa, llegando como conclusión que el mercado del transporte aéreo para viajeros con discapacidad promete una conformidad para cubrir las expectativas del turista, más allá de cubrir los requerimientos por la normativa, la legislación vigente es débil y en numerosas ocasiones no comprende con las suficientes servicios y productos a las que logran brindarse a individuos con discapacidad,

pese a los grandes progresos que ha brindado diferentes capacitaciones al personal de la compañía para ayudar o dar soporte a la persona que cuente con algún tipo de discapacidad.

Esta tesis contribuye a la presente investigación, ya que la experiencia turística entre los usuarios con discapacidad y la empresa o la compañía que brinda servicios, le da la prioridad a las capacitaciones constantes y la formación del personal que atiende al turista con discapacidad, de esa manera lograr o garantizar una inclusión y derecho al ocio de todas las personas.

Ibarra y Panosso (2016) en su investigación para Individuos Con Imposibilidad En Revistas Hispanoamericanas De Turismo. México y Brasil poseen como objetivo categorizar artículos sobre turismo para individuos con discapacidad descubiertos en este prototipo de revistas en materia a comentarios de la discapacidad y accesibilidad. El turismo para individuos discapacitados es un campo insuficiente trabajado además de ser limitados los artículos sobre el argumento, no existe una aceptación en cuanto a la forma de emprenderlo, pues en su inicio, las concepciones de discapacidad, accesibilidad y turismo conservan más disconformidades que consensos. Se utilizó el procedimiento de análisis de contenido se inspeccionaron 34 revistas, de las cuales 20 divulgaron artículos concernientes al tema. En total se estudiaron 43 textos Los resultados de la categorización expusieron un dominio de pesquisas derivados de universidades brasileñas, y tres primordiales esquemas que persiguieron los autores en la redacción de sus artículos.

Este trabajo se concierne con la investigación en curso, por su objeto de estudio que no es más que proporcionar a conocer todo lo respectivo con turismo para individuos con discapacidad en situación de las aclaraciones de la discapacidad y accesibilidad.

Pazmiño (2015) en su trabajo de indagación "Inclusión al turismo de individuos con incapacidad auditiva en el museo casa del alabado, sala mundo de los materiales" Ecuador. Tiene por objetivo fabricar una proposición de inclusión al turismo para individuos con imposibilidad auditiva, por medio de un guión recurriendo a lenguaje por gestos para consentir la colaboración de los estudiantes del INAL. Se esboza a través de una investigación de diseño no experimental y

representativo se concluye con el aporte a la inserción al turismo de individuos con discapacidad auditiva de forma independiente y autónoma, impulsando el progreso turístico de Ecuador.

La investigación planteada es de suma importancia ya que evidencia que, si es factible insertar e incluir a individuos discapacitados en este caso auditivos a la actividad turística, además de utilizar técnicas e instrumentos que les consintieron un camino independiente en zonas que efectúen turismo accesible, por lo tanto, se considera corresponsal con la investigación en curso.

Con respecto a los estudios de investigación nacionales que contribuyeron a la investigación tenemos los siguientes:

Figuroa y Sugizaki (2019) en su trabajo de investigación sobre la valoración de las instalaciones para la experiencia de turismo a individuos con invalidez motriz en el centro Histórico de Lima. El objetivo de la investigación es valorar las particularidades de las instalaciones, actualmente se tiene un nivel alto de individuos con discapacidad a nivel mundial que efectúan turismo, por lo que, los territorios visitados en Lima demandan de un apropiado cumplimiento de las normativas de accesibilidad. Se manejaron las técnicas de observación cuantitativa y observación. Los instrumentos usados fueron las listas de comparación y las guías de observación. Para ello, se realizaron inspecciones a los nueve lugares turísticos y a través de las técnicas de observación determinar las primordiales características de la infraestructura, concluyendo que los espacios turísticos cuentan con faltas de adecuación de infraestructuras para personas con discapacidad.

Este trabajo es acertado con la investigación realizada, ya que examina, estudia y evalúa las formas y entorno, específicamente en la infraestructura de las zonas turísticas que actualmente las personas con discapacidad física las visitan.

Rodríguez (2018) en su trabajo de investigación sobre el turismo viable para las personas con discapacidad Tiene como objetivo buscar las procedencias de las restricciones, evidenciando un problema en el análisis de la accesibilidad de las áreas turísticas, de acuerdo a la gestión de los organismos locales encomendados de promover la diligencia turística, el método utilizado es el Metódico – Sintetizado,

así como el método Etnográfico, conjuntamente se emplearon técnicas de Observación directa, con su pertinente herramienta como libreta, guía, fichas, cámara, cuestionario. Los resultados exponen que, los espacios turísticos no se encuentran apropiadamente acondicionados, determinando que de los 7 atractivos turísticos concurridos 3 gozan de asistencias sanitaria accesibles y el resto no están bajo la normativa legal vigente, asimismo, no se estima información apropiada en beneficio a los individuos con discapacidad, del mismo modo se evidencio la ausencia de esquemas acerca de argumentos sobre Turismo Accesible.

Este trabajo es acertado con la investigación aquí plasmada, ya que analiza y estudia las formas y condiciones en las que en este momento disfrutan las personas con invalidez física y estas acceden a las zonas turísticas, así como también se lleva a cabo una exploración de los programas elaborados por instituciones nacionales de accesibilidad para estas personas.

Mendoza (2018) en su tesis sobre las Instalaciones para personas con discapacidad Motriz tiene como objetivo analizar la infraestructura y su relación con el impulso turístico. Dicha investigación cuenta con numerosos atractivos culturales que no son promocionados adecuadamente y que son significativos para reglamentar el flujo turístico y que éste a su vez amplíe el progreso turístico del sitio. Los mismos están faltos de instalaciones elementales y distintos componentes, el método es mediante un diseño descriptivo fundamental, de punto de vista cualitativo; la exploración procura calcular el real contexto de la infraestructura y el nivel de desarrollo que estos atractivos presentan. Se uso la técnica de la expectación y su instrumento fue la guía de observación, los Resultados consisten en ausencia de: infraestructura básica, servicios de transporte idóneos, estacionamientos accesibles y nivel de información activa por parte de la Municipalidad en relación a la difusión e impulso de sus atractivos para las personas con discapacidad.

Este trabajo es pertinente con la investigación aquí planteada, porque considera y se cultiva las formas y circunstancias en las que los individuos con inhabilidad física acceden a las zonas turísticas adecuando su infraestructura, así como el nivel de información y promoción que se le brinda para así incrementar el desarrollo turístico para todos.

Placencia (2016) en su trabajo de investigación sobre el turismo accesibles para los niños con discapacidad tiene como objetivo determinar el progreso del turismo accesible para infantes con síndrome de Down en las filiales de viajes y turismo, se construyó una encuesta de 08 ítems, siendo validada a una muestra de 82 filiales de viajes y turismo que funciona en la ciudad de Trujillo, conlleva a la conclusión, que el 100% de las agencias se muestran predispuestas a brindar esta modalidad de turismo. Sin embargo, más del 50% de las empresas encuestadas privadas y públicas, no cuentan con el personal capacitado o especializado ni con la información turística respectiva, siendo unas limitaciones para el desarrollo del turismo accesible.

Esta investigación contribuye a la presente, ya que ponen en claro las formas y circunstancias en las que actualmente las personas con discapacidad acceden a zonas turísticas, evidenciando deficiencia en: en la información y personal capacitado o especializado para brindar una mejor atención.

Bravo (2016) en su investigación tiene como objetivo primordial el de optimar las circunstancias de accesibilidad evidente para el progreso del turismo para personas con discapacidad. El esfuerzo de los organismos gubernamentales en el país por optimizar la atención a las personas con discapacidad es bueno, hoy en día nos obligamos a ver el sector desde un panorama diferente, a contar con servicios e instalaciones convenientes y un trato al discapacitado a manera de un viajero cuyo potencial económico es en conjunto de casos superior al del viajero normal o tradicional. la exploración es de tipo narrativo y de esquema no experimental los resultados muestran que las circunstancias evidentes son factibles de ser preparadas para la eficaz atención del sector, revelando que mientras mejor capacitados estemos brindando asistencias de nivel internacional, la imagen como viable nación turística estará crecidamente valorado y podrían establecerse novedosas iniciativas de negocios en este segmento.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, porque afianza el conocimiento relacionado con el turismo para discapacitados dentro del país formulando propuesta cuya diligencia se oriente a optimizar el escenario de los servicios solicitados por este segmento de viajeros, revelando que el Perú posee posibilidades de recibirlos eficazmente.

A continuación, se tiene las definiciones conceptuales:

Actualmente el turismo social se esboza a manera de una necesidad, una culminación del disfrute de las vacaciones y del derecho al descanso de los individuos y, consecuentemente, un bien de consumo (Guillén & Ramon 2015). Por otro lado, simboliza a nivel internacional fuente de ingreso de los países, así como de inversión y empleo, es equivalente a permuta y conservación sociocultural. Los elementos culturales que componen contextos de oferta turística que exigen disertaciones, proposiciones e instrumentos de gestión para fortalecer sus bondades y restituir las proyecciones perjudiciales, para modificar la función turística -cultural hacia una línea de manejo y perfeccionamiento a la conservación de la herencia cultural y para el impulso local.

Fernández (2010) define que El Turismo Accesible, es el que persigue la eliminación de las barreras al turismo que realizan las personas con diversas discapacidades. No obstante, este concepto ha ido evolucionando a lo que ahora se define como Turismo para Todos, este, se diferencia, porque no solo se limita a eliminar las barreras físicas, sino que busca que el turismo pueda ser disfrutados en las mismas condiciones para todas las personas tengan o no una discapacidad. Ambos conceptos (turismo accesible y turismo para todos), en la actualidad son usados indistintamente, ya que en ambos se persigue que el turista que vaya a un destino se mueva en él sin ayuda, de manera autónoma, creando una nueva forma de ver el turismo, de gestionar las empresas de este sector, que se dirige a mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad, no solo por el interés lucrativo sino también de inclusión social.

Alguna de sus ventajas es, contribuir a eliminar las desigualdades para acceder al turismo, aumentando la calidad de vida de las personas con discapacidad ya que realizarían un menor esfuerzo para traslado, hospedaje, restaurant y ocio en el destino turístico de elección. Lo que trae como consecuencia que el destino turístico mejoraría su imagen social al no limitar a ningún cliente acceder a sus productos y servicios turísticos.

En el aspecto económico, ofertar destinos turísticos accesibles, permite atraer a una fracción de mercado (el de personas con discapacidad) de gran importancia debido al número de personas que lo integran. Es importante tomar en

cuenta que los turistas con discapacidad usualmente hacen turismo acompañados por otros clientes, considerándose como multivalentes. Por ello, al atraer a este tipo de turistas como consecuencia atraería a otros clientes. También, la presencia de turistas con discapacidad en destinos turísticos contribuye a bajar el efecto de la estacionalidad, debido a que la mayoría de estas personas prefieren hacer turismo en épocas y horarios de menos afluencia de clientes.

La importancia económica del turismo en los países cada vez es mayor, según Barboza, (2010) esto trae como consecuencia la intensificación de la competencia turística entre lugares y regiones, es por ello, que cada vez más se debe desarrollar el turismo accesible para personas con discapacidad, como parte de la colaboración en la planificación y priorización de acciones para el crecimiento de este sector.

En ese mismo orden de ideas, Duarte (2013) afirman, que este segmento del turismo en los últimos años ha tenido gran potencial de crecimiento, siempre que la infraestructura pública y el equipamiento turístico estén adecuados para este tipo de personas.

En este contexto se hace necesario llevar a la palestra la definición de discapacidad. Según la OMS son las limitaciones que puede tener un individuo ya sea de nacimiento o adquiridas, estas pueden ser mentales o físicas. A la misma, se le dan diversos enfoques, uno de ellos es el positivo o afirmativo de las personas con discapacidad, según este enfoque, las personas con esta condición son de gran importancia para la sociedad, y esta condición brinda una experiencia única, se concentra en darle valor a la persona por su cultura y otras bondades y no en el trauma y la tragedia. (Nosenko-Stein, 2017).

A razón García y Bustos (2015: 4) que también reseña lo precisado por la OMS; “el vocablo genérico incapacidad comprende todas las insuficiencias, las restricciones para ejecutar acciones y las prohibiciones de colaboración, y se describe a los aspectos perjudiciales de la correlación entre una individuo que posee una situación de salud y los actores contextuales de esa individuo actores ambientales y particulares”.

Sobre este particular, se puede subrayar 3 términos “insuficiencias” y “restricciones” que le frenan cometer una sucesión de actividades como individuo, a partir considere limitado en su vista, el no alcanzar trasladarse u oír y por último el de las “prohibiciones” que refiere el contexto ambiental que no le consienten una inclusión y/o convivencia con el ámbito social que lo envuelve. De esta situación se desprende diferentes categorías de invalidez y dentro de cada una de estas, desiguales grados, se evidencia como el ser humano puede nacer con una o diversas incapacidades que inclusive puede durar a lo extenso de nuestra vida. En este escenario, García y Bustos (2015: 4,5) refiere como invalidez motriz o física a la invalidez sensorial, a las “prohibiciones en la función de la apreciación de los sonidos externos el oído, y el de los objetos la vista, así como también al termino de discapacidad múltiple la concerniente a dos o más discapacidades”.

Zúñiga (2019) menciona en este punto que es toda muestras de piezas, textos, exhibiciones, publicaciones, productos y servicios, permitiendo percibir, comprender y disfrutar de una mejor experiencia para todos de acuerdo a los diferentes tipos de discapacidad que existen, pues tienen requerimientos particulares, y los diferentes en entornos, productos y servicios que deberán de ser intervenidos para atender la particularidad de cada discapacidad explotando al máximo el potencial de interacción entre los usuarios y el espacio. Estos pueden ser: Braille, macro tipos, textos en relieve, recursos táctiles, Audio descripción, alternativas sonoras, alto contraste (texto/figura, fondo), tecnología de apoyo (magnificadores, lectores de pantalla), Audio libros, audio guías, Franjas guía. (p.24)

En este punto el autor menciona que los contenidos e información que se brinda dentro de los museos requiere de mucha importancia según la particularidad de cada persona que tiene discapacidad, como contar con textos en braille o de alternativas sonoras, para que así todo turista pueda disfrutar de la misma manera.

Siguiendo el mismo orden de idea Zúñiga (2019) Quien realiza el planteamiento de tres características que debe tener todo museo para brindar un mejor servicio a las personas con discapacidad físico- sensorial. El autor ha denominado a dichas características como categorías y las puntualiza del modo siguiente:

Las instalaciones o espacio físico son todos los accesos, así como sistemas de emergencia y evacuación, eliminando barreras que permitan la movilidad de forma segura y autónoma de todas las personas en especial para aquellas personas que cuentan con accesibilidad física reducida, elaborar y adecuar el diseño de las construcciones de manera universal, como: rampas, pasillos y veredas amplias para mayor circulación, iluminación adecuada, ambientes sanitarios accesibles, módulos de atención accesibles, ascensores o plataformas elevadoras para acceder a los salones de exposición si en caso se encuentran en pisos elevador entre otros, de esa manera se pueden eliminar esas barreras (p.53).

Por su parte, (Guillén & Ramon 2015) manifiestan que, “La accesibilidad” existe cuando las formas de transporte, los destinos y los servicios que son ofertados están disponibles y pueden ser utilizados por todos los visitantes.

Es de mucha importancia que los museos se encuentren adecuados para el uso de todos, de esta manera se puede facilitar el acceso para las personas que cuentan con alguna discapacidad, para que así puedan disfrutar de la mejor manera posible, desde el momento de entrar hasta que se retira del mismo,

A consecuencia Zúñiga (2019) indica que se debe de dar una adecuada atención con personal capacitado, conociendo sus necesidades y facilitando su experiencia para así atender a personas que tienen diferentes necesidades como en lenguaje de señas y braille, garantizando una experiencia positiva con el espacio físico, los servicios prestados, la información y comunicación adecuada, el trato del Personal y las medidas de prevención y seguridad. (p.14).

El autor nos indica que la atención adecuada es de suma importancia de nada serviría contar con las instalaciones accesibles, si las personas o profesionales encargados de brindar la atención y servicios en los diferentes sitios turísticos no se encuentran, debidamente capacitados ya sea en lenguaje gestual o verbal o como también tener la actitud adecuada para poder desenvolverse en situaciones en donde se deba brindar un servicio diferenciado o con ciertas características muy particulares para los individuos con algún prototipo de invalidez. La preparación que

deben tener frente a esta situación debe ser enfocada con una importante dosis de disposición, empatía y respeto.

Otro elemento importante es la señalización de los sitios turísticos, del cual la OMT refiere lo siguiente: “La información dirigida al público en general se debería facilitar de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas para los diferentes tipos de discapacidad”. (OMT, 2018:8)

Garcè et al. (2018) en su estudio sobre el turismo y la actitud positiva, concluyeron que el turismo tiene como uno de sus fines aumentar el bienestar de las personas, y esta es una variable crucial en Psicología Positiva que a su vez tiene como objetivo comprender y promover el potencial de las personas. Siguiendo este orden de ideas, (Felizardo et al. 2018) en su investigación, afirman que la libertad y la felicidad son los valores personales alcanzados por las personas con discapacidad al disfrutar de actividades de recreación al aire libre, en lugares como la playa. Así mismo, (Polat & Hermans 2016) que las personas con discapacidad participan con intensidad y de manera positiva en actividades de turismo y recreativas, teniendo un nivel alto de disfrute.

Con respecto a la experiencia compartida de viaje de las personas con discapacidad y sus cuidadores, (Lehto et al. 2017) refieren que de por si la experiencia de viajar es para muchos un escape temporal de la rutina y cotidianidad, se descubrió que el viaje para las personas con discapacidad y sus acompañantes representa una cotidianidad magnífica ya que sigue siendo un desafío con las limitantes que tiene de por si la discapacidad. Sin embargo, el turismo para ellos representa una experiencia de disfrute extraordinaria a pesar del ambiente común de las actividades de viaje.

Por tanto, la accesibilidad de las personas con discapacidad se ha vuelto cada vez más importante en la mayoría de los países del mundo, los edificios de atracciones turísticas deben satisfacer las necesidades de estas personas, deben adecuarse tanto en sus espacios exteriores como interiores para su uso. En un estudio en realizado en Malasia donde hicieron simulaciones de edificios con una construcción apta para personas con discapacidad, tomaron en cuenta los hallazgos de que los edificios antiguos son menos accesibles que los nuevos. (Jamaludin, 2012).

En su trabajo de investigación sobre la fidelidad y la satisfacción de los turistas, Rajesh (2013) afirma que la construcción de la percepción turística ha sido influenciada por factores culturales e históricos, pero también, los turistas le dan gran importancia a la asequibilidad del destino, entorno de viaje, atracciones naturales, entretenimientos e Infraestructura adecuada. La construcción de la imagen de destino ha sido influenciada por factores como Infraestructura e Instalaciones, atracciones patrimoniales, seguridad y limpieza del destino, comunidad local amigable.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según su enfoque y con base en la definición de, Hernández, Fernández y Baptista (2014) el presente estudio es de enfoque cuantitativo, que se define como una investigación concreta y delimitada, que después de plantear el problema de estudio se hace una revisión de la investigación, se conforma un marco teórico, de ello se derivan las hipótesis, se realiza la recolección de datos que luego se analizan por medio de métodos estadísticos y por último se realiza el levantamiento de los resultados.

Así mismo, la investigación según el propósito, la investigación fue de tipo descriptivo, ya que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, ya que cuyo propósito de la investigación es medir la accesibilidad en los museos de pueblo libre.

El diseño de investigación del presente estudio fue no experimental, ya que el fin es conocer más sobre la accesibilidad según las opiniones y experiencias por parte de los turistas que cuentan con alguna discapacidad en los museos del distrito de Pueblo Libre. Tal como lo define (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), se realiza sin manipular de forma deliberada las variables; se observaron los fenómenos como ocurren de forma natural, para analizarlos posteriormente.

3.2. Variables y operacionalización

La variable de la presente investigación, es Accesibilidad para personas con discapacidad en los museos, de tipo cuantitativa, donde se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, teniendo como dimensiones e indicadores según el autor de apoyo (Zúñiga 2019) siendo las siguientes:

Espacio físico e instalaciones: Conjunto de elementos necesarios que permiten el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

Calidad de atención: Servicio y herramientas que se brinda de acuerdo a las diversas necesidades del visitante facilitando su experiencia.

Contenidos e información: Productos que se muestran permitiendo comprender y disfrutar mejor de un servicio brindado.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen población como un conjunto de casos (individuos, objetos, etc.) que representa la totalidad de unidad de análisis que debe ser previamente delimitada, las cuales tienen concordancia con ciertas especificaciones. La presente investigación tiene una población conformado por los turistas nacionales con discapacidad físico- sensorial que visitan los 2 principales museos del distrito de pueblo libre.

Muestra

Se define como un sub conjunto o una parte del universo o población que va ser objeto de estudio, y se divide en probabilística y no probabilística. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En este caso, la muestra fue conformado por 46 turistas nacionales con discapacidad físico sensorial que visita el museo Larco y museo nacional de arqueología y antropología del distrito de Pueblo Libre.

Muestreo

El tipo de muestreo es no probabilístico, por conveniencia ya que la elección de las personas que fueron objeto de estudio no dependió de la probabilidad, sino, que fueron seleccionadas por el investigador en relación a ciertas características del trabajo de investigación, dependiendo de la toma de decisiones del investigador. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Unidad de análisis

Para esta investigación se tomaron como unidad de análisis a los visitantes de los museos del distrito de Pueblo Libre – Lima que cuenta con discapacidad físico - sensorial.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Investigación de campo: Según López y Fachelli (2015) tiene como objetivo recopilar y registrar de forma ordenada los datos relativos al tema que se escogió

como objeto de estudio. Son equivalentes, a los instrumentos que nos ayudan a controlar los fenómenos.

Encuesta: Se uso para recaudar información sobre la situación actual de los museos del distrito de Pueblo Libre con respecto a los turistas con discapacidad y fue aplicada a los mismos. Con la finalidad de identificar la causa del problema. Consistió una serie de preguntas que buscan medir las variables. Según Hernández et al. (2014) debe tener congruencia con la hipótesis y a su vez con la formulación del problema.

Instrumentos

Según López y Fachelli (2015) Los instrumentos son apoyos de la investigación que se utilizan para que las técnicas efectúen su propósito.

Cuestionario: son documentos donde se formularon preguntas y no se requiere de la presencia del investigador.

Guía de observación: En el presente estudio se realizó una observación de tipo no participante, simple y regulada. Según Baena (2017) las observaciones pueden variar dependiendo del grado en el que esté involucrado el autor, se tienen observación participante o no participante, simple no regulada.

3.5. Procedimientos

La presente investigación se desarrolló bajo el siguiente procedimiento: Se realizó una revisión documental en diferentes fuentes electrónicas de artículos relacionados con el tema de accesibilidad para personas con discapacidad, se analizó el contexto internacional y nacional referente al tema de investigación, se procedió a definir el tema de investigación, así como sus objetivos, problema y desarrollo, se diseñó un modelo de encuesta, se sometido a prueba la encuesta con expertos para su aprobación antes de ser aplicada, se aplicó la encuesta a través del Link <https://forms.gle/3iysZqZCcNdXxbMx5> en vista del estado de emergencia decretado el 15 de marzo del 2020, la encuesta fue aplicada vía online y llamadas telefónicas, se recabo la información de los encuestados (46 personas en total),se analizó de manera descriptiva la

información en Excel y SPSS teniendo los resultados, se discutió y se concluyó en función de los objetivos propuestos.

3.6. Método de análisis

En el presente trabajo de investigación se elaboró un cuestionario de preguntas para determinar el nivel de accesibilidad para las personas con discapacidad físico-sensorial en los museos del distrito de Pueblo Libre de acuerdo a sus experiencias, en la cual se utilizó el programa estadístico SPSS para obtener los resultados.

El cuestionario fue aplicado de forma individual elaborado con preguntas cerradas de 15 ítems a 23 personas con discapacidad físico-sensorial en el museo Larco y 23 personas en el museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó, siguiendo los reglamentos y lineamientos determinados por la Universidad Cesar Vallejo.

Los datos adquiridos en esta investigación fueron trabajados con honestidad de tal forma que no exista alguna alteración. Por lo tanto, se mantiene la veracidad de resultados, asimismo, la confiabilidad de los datos proporcionados y de la identidad de las personas que colaboran en el estudio de esta investigación.

Expuesto lo anterior, se informa que los resultados de la investigación a la fecha no han sido modificados o presentados plagios de otras investigaciones.

V. RESULTADOS

4.1. Género

Los siguientes resultados obtenidos han sido realizados a 46 personas con discapacidad física- sensorial, 23 aquellos que visitaron el museo Larco y 23 que visitaron el museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú, de ellos un total de 34 de género femenino y 12 masculinos.

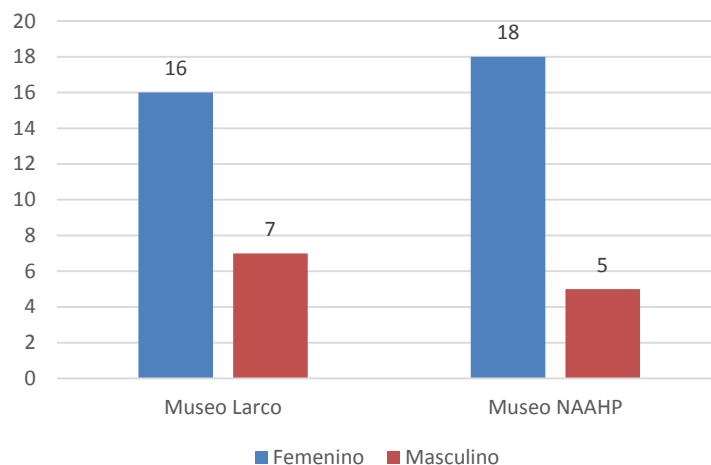


Figura 1. Gráfico de la cantidad de género de las personas encuestadas

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar en la figura 5 en la totalidad de las personas encuestas, 16 personas son del género femenino y 7 masculino en el Museo Larco, mientras que en el Museo de Antropología, arqueología e Historia del Perú 18 son del género femenino y 5 del género masculino.

4.2. Edad

Los resultados obtenidos de las 46 personas se obtuvo un rango de edad establecido desde los 18 años como se muestra el siguiente gráfico, el resultado de ambos museos 17 personas con discapacidad físico-sensorial entre 18 a 40 años respondieron el cuestionario, 7 personas entre 41 a 60 años y entre 61 y 80 años respondieron el cuestionario y por último 15 personas entre 81 a 99 años respondieron el cuestionario

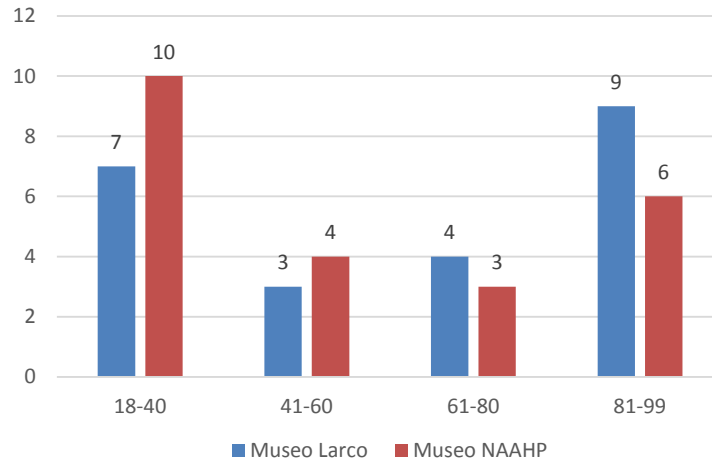


Figura 2. Gráfico del rango de edades de las personas encuestadas

Fuente: Elaboración Propia

4.3. Resultados de la dimensión espacio físico e instalaciones

Las instalaciones de los museos son muy importantes de esta manera se puede facilitar el acceso para las personas que cuentan con alguna discapacidad, para que así puedan disfrutar de la mejor manera posible, desde el momento de entrar hasta que se retira del mismo.

4.3.1. Estacionamientos accesibles para personas con discapacidad

Con respecto a la accesibilidad de los estacionamientos para personas con discapacidad, el estacionamiento accesible para personas con discapacidad en condiciones regulares, debe estar debidamente señalizada y de fácil visualización, las dimensiones mínimas son de 3.80 m x 5 m, permitiendo abrir la puerta del vehículo para el traslado de una persona en silla de ruedas.

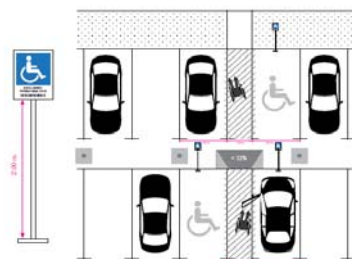


Figura 3. Estacionamiento para personas con discapacidad

Fuente: Zúñiga. (2019). Manual de accesibilidad para museos.

Se observa como resultado en la siguiente tabla 2 que las 46 personas encuestadas se encuentran totalmente en desacuerdo que ambos museos, tanto Larco como NAAHP no cuenta con estacionamientos vehiculares accesibles.

Tabla 1

Resultados de la pregunta 1: los estacionamientos vehiculares son accesibles para uso de las personas con discapacidad

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	46	100%	23	100%	23	100%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
De acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Como podemos observar en la tabla 2 según las 46 encuestas realizadas a las personas con discapacidad física- sensorial, se obtuvo como resultado que 23 personas que visitaron el museo Larco se encontraron totalmente desacuerdo con respecto a la accesibilidad de los estacionamientos para personas con discapacidad, similar resultado podemos observar en el Museo NAAHP, lo que indica que en ambos museos los estacionamientos no están diseñados considerando las necesidades de las personas con discapacidad.

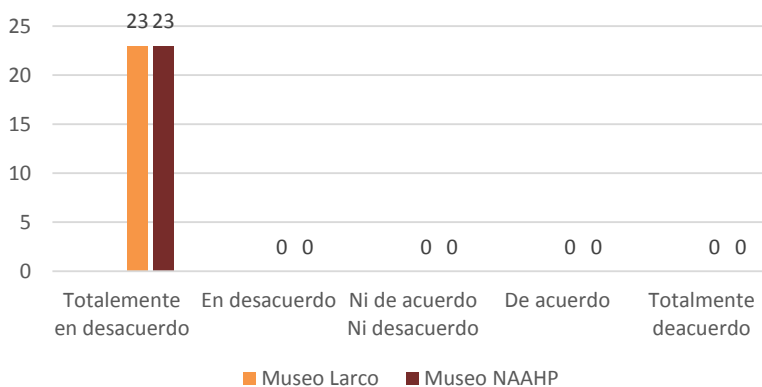


Figura 4. Gráfico de resultados pregunta 1: los estacionamientos vehiculares son accesibles para uso de las personas con discapacidad

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en el gráfico 6, las 23 personas encuestadas indicaron que el museo Larco no cuenta con estacionamientos accesibles, así como también las 23 personas encuestadas del museo NAAHP opinan lo mismo.

4.3.2. Las rampas adecuadas

Las rampas en los museos son de mucha importancia para aquellas personas con movilidad reducida, que se desplazan en sillas de ruedas o andadores, de esta manera les ayuda a un mejor desplazamiento. Se requiere que esté debidamente señalizada y que cuenten con antideslizantes.

Como podemos observar en la siguiente tabla 3 según los resultados de las 46 personas encuestadas en ambos museos, 20 indicaron que se encuentran totalmente desacuerdo que existan rampas adecuadas y accesibles para las personas con discapacidad físico- sensorial, mientras que 16 personas se encontraron totalmente de acuerdo y 5 personas en desacuerdo, de igual manera 5 personas se encuentran de acuerdo.

Tabla 2

Resultados de pregunta 2: Las rampas son adecuadas para personas con discapacidad

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	20	43%	18	78%	2	9%
En desacuerdo	5	11%	5	22%	0	0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
De acuerdo	5	11%	0	0%	5	21%
Totalmente de acuerdo	16	35%	0	0%	16	70%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Se observa en la tabla 3, que 18 encuestados se encontraron totalmente desacuerdo de la existencia de rampas accesibles en el museo Larco, mientras que 5 encuestados estuvieron en desacuerdo, caso contrario es en el museo NAAHP la mayoría de encuestados que viene hacer 16 personas indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, mientras que 5 se encuentran de acuerdo y 2 totalmente desacuerdo.

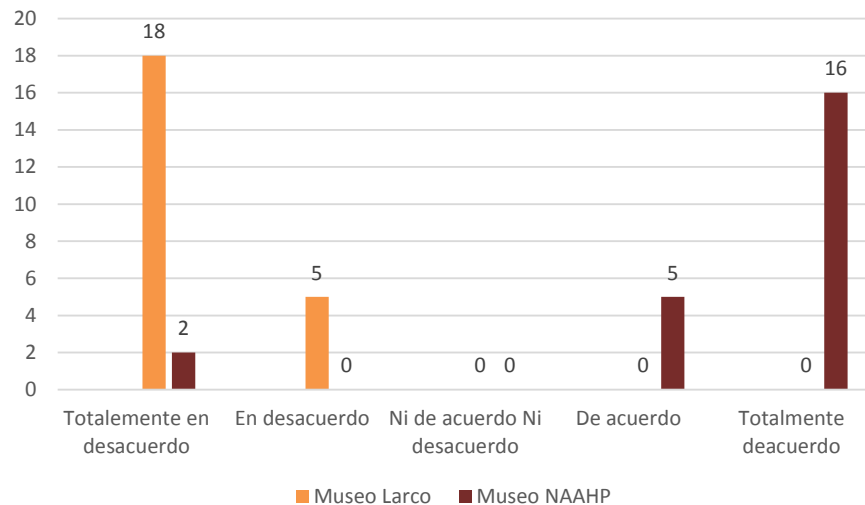


Figura 5. Gráfico sobre resultados de pregunta 2: Las rampas son adecuadas para las personas con discapacidad

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados indicaron que el museo NAAHP ofrece rampas accesibles para las personas con discapacidad ya que tiene las medidas para poder acceder a ellas en sillas de ruedas, andadores y bastones, caso contrario en el museo Larco, donde no se cuenta con rampas que faciliten el tránsito a las personas con discapacidad ya que se encuentran muy empinadas y sin antideslizantes causando poca seguridad al acceder al museo.

4.3.3. Ambientes sanitarios accesibles

Todo museo debe tener servicios higiénicos para personas con discapacidad, contar con un espacio amplio, cómodo y debidamente equipada con barandas, con una altura adecuados del inodoro y del lavatorio sobre todo para aquellas personas con movilidad reducida, así también tener una iluminación adecuada.

Como podemos observar en la siguiente tabla 4, como resultado general de los 46 encuestados en ambos museos, 40 indicaron estar totalmente de acuerdo con la existencia de ambientes sanitarios accesibles, mientras que 6 se encontraron de acuerdo.

Tabla 3

Resultados de pregunta 3: Se cuenta con ambientes sanitarios accesibles para personas con discapacidad

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
De acuerdo	6	13%	6	26%	0	0%
Totalmente de acuerdo	40	87%	17	74%	23	23%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Se observa en la tabla 4 que en el museo Larco 17 encuestados se encontraron totalmente de acuerdo, mientras que 6 estuvieron de acuerdo, que existan sanitarios accesibles, teniendo las medidas del espacio e iluminación adecuada. De igual manera en el museo NAAHP los 23 encuestados se encontraron totalmente de acuerdo.

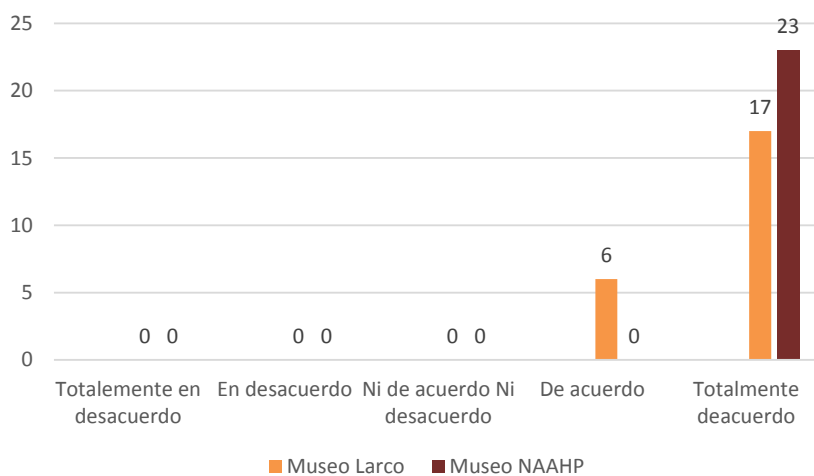


Figura 6. Gráfico sobre resultados de pregunta 3: se cuenta con ambientes sanitarios accesibles para personas con discapacidad

Fuente: Elaboración Propia

Como se observan en la figura 8, se llega a la conclusión que ambos museos cuentan con ambientes sanitarios accesibles para personas con discapacidad, contando con las medidas adecuadas del inodoro y lavadero, con un espacio amplio

y debidamente iluminado, sin embargo, se puede realizar mejoras de estos ambientes en el museo Larco.

4.3.4. Iluminación adecuada

La iluminación en las salas o lugares de exposición debe ser homogénea donde no se debe permitir deslumbramientos, ni producir reflejos porque de esa manera provocan fastidio a las personas de baja visión.

Como se puede apreciar en la figura 5, Los resultados de los 46 encuestados en ambos museos, 19 se encontraron totalmente desacuerdo, respecto a la iluminación de los ambientes, mientras que 19 se encontraron totalmente de acuerdo, 7 en desacuerdo y 2 de acuerdo.

Tabla 4

Resultados de pregunta 4: La iluminación de los ambientes es adecuada, facilitando su desplazamiento

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	19	41%	16	70%	3	13%
En desacuerdo	7	15%	7	30%	0	0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
De acuerdo	2	4%	0	0%	2	9%
Totalmente de acuerdo	18	40%	0	0%	18	78%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la figura 5, para el museo Larco fueron 16 encuestados que están totalmente desacuerdo y 7 en desacuerdo, mostrando una tendencia negativa por la mayoría de los encuestados sobre la adecuada iluminación en los diferentes ambientes. Mientras para el museo NAAHP los resultados son opuestos con tendencia positiva, donde 18 personas encuestadas se encontraron totalmente de acuerdo, 3 totalmente desacuerdo y finalmente 2 de acuerdo.

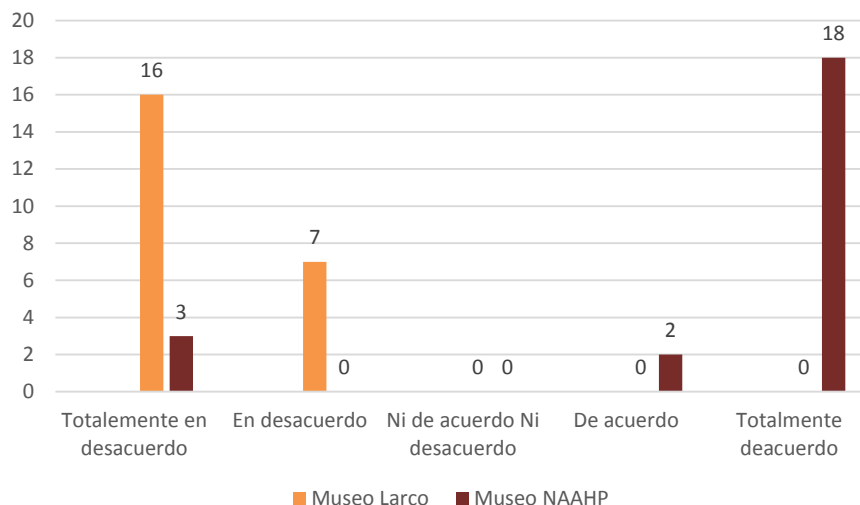


Figura 7. Gráfico sobre resultados de la pregunta 4: la iluminación de los ambientes es adecuada, facilitando su desplazamiento

Fuente: Elaboración Propia

La figura 8 nos muestra que el museo NAAHP mostró mejores condiciones de iluminación que el museo Larco según la opinión de las personas encuestadas. Este último mencionado tiene oportunidades de mejora en reacondicionar sus instalaciones para ofrecer una adecuada iluminación que permita a las personas con discapacidad apreciar mejor las obras exhibidas y tener mayor seguridad al momento de desplazarse.

4.3.5. Pasillos y veredas amplias para mayor circulación

Los pasillos y veredas de los museos deben de contar con dimensiones adecuadas para que de esa manera tengan una mayor circulación y accesibilidad aquellas personas que con movilidad reducida o los que utilicen sillas de ruedas. El ancho de los pasillos debe ser al menos 1.50 m o 2 m, de tal forma que se permita el libre tránsito de personas.

Como se observa en la siguiente tabla 6, según el total de las personas encuestadas en ambos museos, 24 personas se encontraron totalmente en desacuerdo, mientras que 19 totalmente de acuerdo y 3 de acuerdo, que se cuente con pasillos y veredas amplias donde las personas con discapacidad se puedan desplazar con mayor seguridad y comodidad.

Tabla 5

Resultados de pregunta 5: Los pasillos y veredas son suficientemente amplias para mayor circulación y comodidad

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	24	52%	23	100%	1	4%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
De acuerdo	3	7%	0	0%	3	13%
Totalmente de acuerdo	19	41%	0	0%	19	83%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

En base a lo anterior según la tabla 6, se pudo constatar que 23 de los encuestados están en total desacuerdo, para la circulación de las personas con discapacidad física en los pasillos del museo Larco. Caso contrario son los resultados que se observaron para el museo NAAHP, donde 19 encuestados está totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo y 1 persona en total desacuerdo.

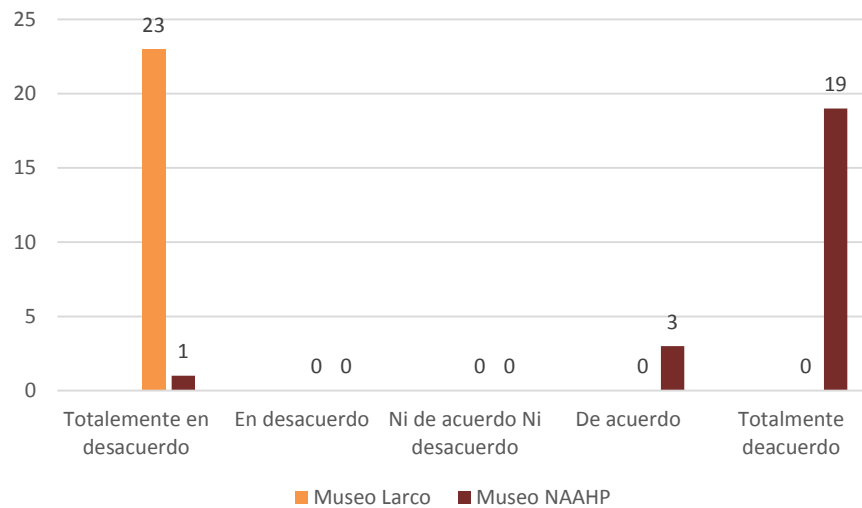


Figura 8. Gráfico sobre resultados de pregunta 5: los pasillos y veredas son suficientemente amplias para mayor circulación y comodidad

Fuente: Elaboración Propia

La figura 9 nos muestra que, el museo Larco cuenta con pasillos suficientemente amplios para la circulación de las personas con discapacidad, mientras que el museo NAAHP no cumple con las medidas reglamentarias para garantizar una circulación adecuada sin irrumpir el espacio de las personas que disfrutan las obras que se exponen.

4.3.6. Pasamanos adecuados y accesibles

Cabe señalar que los pasamanos en los museos tienen que estar adecuados para aquellas personas que cuentan con dificultad al desplazarse, ellos lo toman como soporte para su movilización y seguridad al caminar.

Los resultados que se puede observar en la siguiente tabla 7 según las 46 personas encuestadas en ambos museos, 21 están en total desacuerdo con la existencia de pasamanos adecuados y de fácil acceso para personas con discapacidad, mientras que 11 personas se encuentran totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo, 10 en desacuerdo, y finalmente 1 desconoce de la existencia de lo mencionado.

Tabla 6

Resultados de pregunta 6: Los pasamanos son adecuados y de fácil acceso para personas con discapacidad

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	21	46%	19	100%	2	9%
En desacuerdo	10	22%	4	0%	6	26%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	2%	0	0%	1	4%
De acuerdo	3	6%	0	0%	3	13%
Totalmente de acuerdo	11	24%	0	0%	11	48%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 7 según lo mencionado anteriormente, para el museo Larco es una tendencia negativa ya que 19 de las personas encuestadas están totalmente en desacuerdo y 4 están en desacuerdo. Mientras tanto en el museo NAAHP los resultados son opuestos, con 11 encuestados que están totalmente de acuerdo, 3 en de acuerdo, 6 en desacuerdo, 2 totalmente desacuerdo y 1 desconoce de la existencia de estos pasamanos.

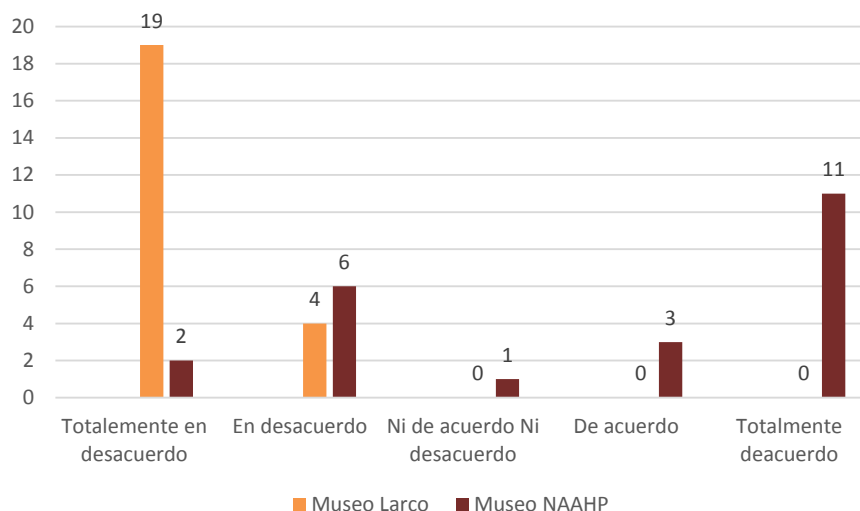


Figura 9. Gráfico sobre resultados de pregunta 6: los pasamanos son adecuados y de fácil acceso para personas con discapacidad

Fuente: Elaboración Propia

Según la figura 10, las personas encuestadas observaron o se sienten más a gusto con los pasamanos dispuestos en el museo de NAAHP, brindándoles un mejor acceso a las personas con discapacidad. Sin embargo, en el museo Larco los pasamanos instalados carecen de un adecuado y fácil acceso para las personas con discapacidad.

4.3.7. Módulos de recepción y caja accesibles

Los módulos de atención deben tener un diseño accesible, con espacios libres para que permita la aproximación de un visitante en sillas de ruedas, deben tener dos alturas, la más alta de 1.10m para personas de pie y la más baja de 80 a 85 cm para usuarios en sillas de ruedas, en cuanto a las personas con baja visión o ceguera se debe contar con señalizaciones podó táctil en el piso así de esta manera permita guiar a la persona hacia el ingreso principal o al módulo de atención.

Como podemos apreciar en la tabla 8, según las 46 personas encuestadas, 29 se encuentran en total desacuerdo, 9 en desacuerdo, mostrando un negativa que los módulos de recepción y caja sean accesibles para personas con discapacidad, mientras que 7 encuestados se encuentran totalmente de acuerdo y 1 no conoce de la existencia de lo mencionado.

Tabla 7

Resultados de pregunta 7. El módulo de recepción y caja del museo es de fácil acceso para personas con discapacidad

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	29	63%	18	78%	11	49%
En desacuerdo	9	20%	5	22%	4	17%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	2%	0	0%	1	4%
De acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Totalmente de acuerdo	7	15%	0	0%	7	30%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Según lo mencionado como podemos apreciar en la tabla 8, reflejaron una respuesta con tendencia negativa. En forma específica, para el museo Larco 18 estuvo en total desacuerdo, siendo la mayoría de frecuencia de las 23 personas encuestadas. Para el caso del museo NAAHP, 11 de los encuestados estuvo en total desacuerdo, 4 en desacuerdo, 7 totalmente de acuerdo y 1 sostienen una posición neutral.

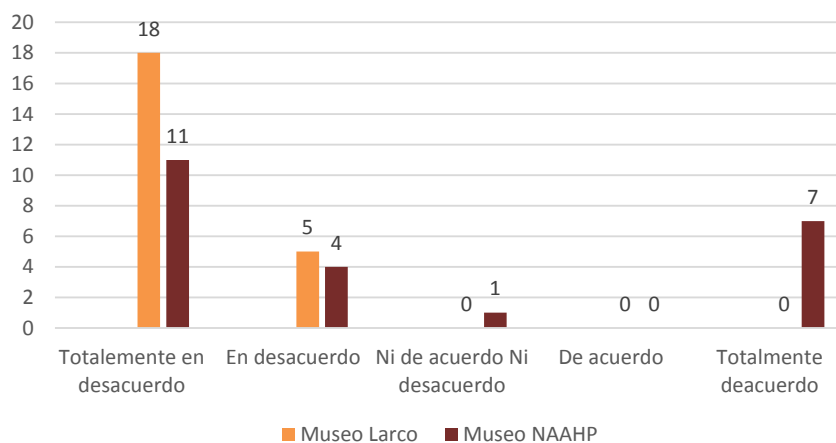


Figura 10. Gráfico sobre resultados de pregunta 7: el módulo de recepción y caja del museo es de fácil acceso para personas con discapacidad

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en la figura 11, resultados similares para ambos museos con tendencia negativa, es decir, existe poca aceptación con respecto a las condiciones

del módulo de recepción y cajas, no contando con las medidas de altura que se requiere para que las personas con discapacidad puedan acceder a ellas.

4.3.8. Plataforma elevadora para personas con discapacidad

Si las otras salas de exposición se encuentran en pisos o lugares que no sean de fácil acceso para las personas con movilidad reducida se debe contar con plataformas elevadoras donde las dimensiones de estas, permitan el acceso de una persona en sillas de ruedas y un acompañante.

Como se observa en la tabla 9, los resultados de las 46 personas encuestadas, 23 indican que están en tal desacuerdo representando una tendencia negativa, mientras que 20 encuestados indican que están totalmente de acuerdo y 3 de acuerdo.

Tabla 8

Resultados de pregunta 8. En caso las salas de exposición se encuentran en el sótano o en pisos superiores, se cuenta con plataforma elevadora para personas con discapacidad.

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	23	50%	23	100%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
De acuerdo	3	7%	0	0%	3	13%
Totalmente de acuerdo	20	43%	0	0%	20	87%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 9 se observa, que para el museo Larco 23 de las personas está en total desacuerdo, indicando una tendencia negativa. No obstante, en el museo NAAHP los resultados en su mayoría, presentaron una tendencia positiva, al obtener 20 encuestados totalmente de acuerdo y 3 de acuerdo.

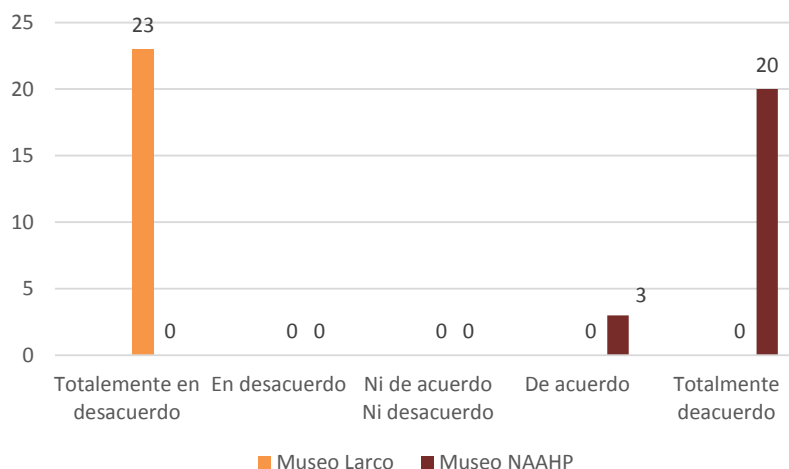


Figura 11. Gráfico sobre resultados de pregunta 8: en caso las salas de exposición se encuentran en el sótano o en pisos superiores, se cuenta con plataforma elevadora para personas con discapacidad.

Fuente: Elaboración Propia

Según la figura 12, se observa que el museo NAAHP tiene plataformas elevadoras si en caso las personas con discapacidad física lo requieran para poderse desplazar de una sala de exposición a otra, caso contrario son las condiciones ofrecidas por el museo Larco ya que los encuestados se encuentran en total desacuerdo por tal motivo que no observaron las plataformas mencionadas.

4.3.9. Dimensión espacio físico e instalaciones

Una vez analizada las 8 preguntas, se puede observar en la siguiente tabla 10, como resultado para la dimensión, 23 de las personas con discapacidad físico sensorial encuestados tiene un nivel bajo de aceptación respecto a las accesibilidades en los espacios físicos e instalaciones, 13 un nivel alto y 10 un nivel medio de aceptación.

Tabla 8
Resultados de la dimensión 1. Espacio físico e instalaciones

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	28%	0	0%	13	57%
Medio	10	22%	0	0%	10	43%
Bajo	23	%	23	100%	0	0%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

De lo mencionado anteriormente, en la tabla 10 se observa, que para el museo Larco 23 de las personas encuestadas tienen un nivel bajo de aceptación, indicando una tendencia negativa. Mientras que en el museo NAAHP obtuvo resultados diversos con una tendencia pequeña positiva, con 13 encuestado en nivel alto de aceptación y 10 en nivel medio

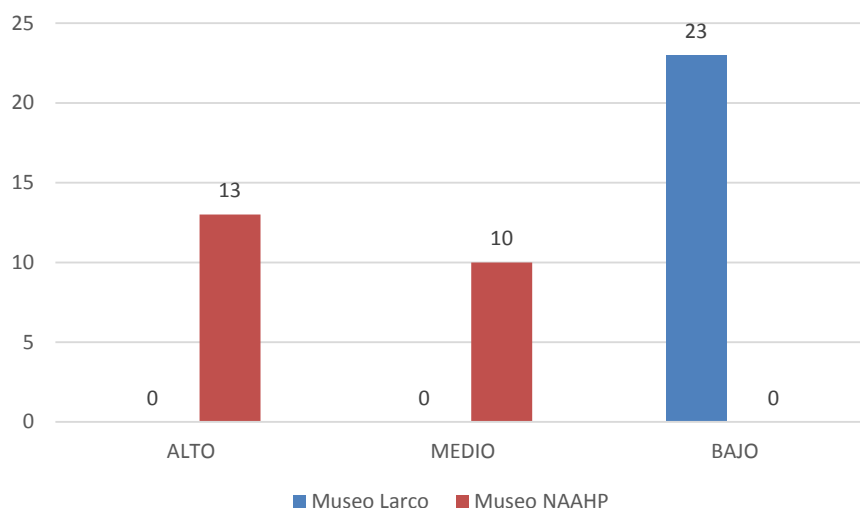


Figura 12. Gráfico sobre resultados dimensión 1: espacio físico e instalaciones

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la figura 13, Los resultados indican que los espacios y las instalaciones en el museo Larco deben mejorarse ya que no cubre todos los aspectos a nivel de estructura para personas con discapacidad. Importante mencionar que el museo NAAHP posee mejores condiciones para personas con discapacidad si se compara con el museo Larco.

4.4. Resultados de dimensión calidad de atención

Se debe brindar una adecuada atención para las personas con discapacidad físico-sensorial, con personal capacitado, conociendo sus necesidades y facilitando su experiencia como en lenguaje de señas y braille, garantizando una experiencia positiva con el espacio físico, los servicios prestados, la información y comunicación adecuada, el trato del personal y las medidas de prevención y seguridad.

4.4.1. Personal capacitado en lenguaje de señas y braille

Es de mucha importancia que los museos tengan personal debidamente capacitado en lenguaje de señas y braille para que de esta manera se pueda interactuar o transmitir información a los visitantes que discapacidad sensorial.

Al evaluar este aspecto, se puede observar en la tabla 11, según las 46 personas encuestadas, que 16 encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo, 14 en opinión neutro, 10 totalmente de acuerdo y 6 de acuerdo.

Tabla 9

Resultados de la pregunta 9. El personal que trabaja en el museo tiene conocimiento en lenguaje de señas y braille

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	16	35%	16	70%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	14	30%	7	30%	7	30%
De acuerdo	6	13%	0	0%	6	26%
Totalmente de acuerdo	10	22%	0	0%	10	44%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Según lo mencionado, se puede observar en la tabla 11 una diferencia en las tendencias de respuesta para ambos museos. En cuanto al museo Larco, 16 encuestados están totalmente de acuerdo y 7 en posición neutral o no saben de la existencia de personal con conocimiento en lenguaje de señas y braille, caso contrario es en el museo NAAHP, con 10 personas totalmente de acuerdo, 6 de acuerdo y finalmente 7 en posición neutral.

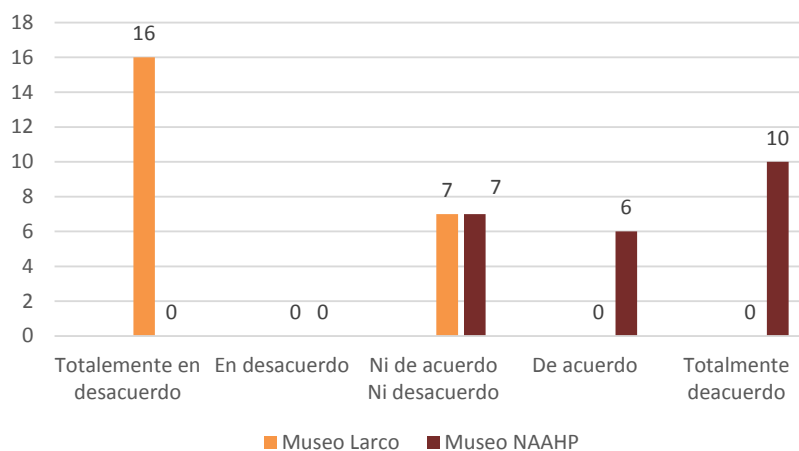


Figura 13. Gráfico sobre resultados de pregunta 9: el personal que trabaja en el museo tiene conocimiento en lenguaje de señas y braille

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en el gráfico 14, ambos museos muestran una tendencia opuesta, los resultados indican que el museo Larco no cuenta con personal que muestre un nivel de capacitación en cuanto al conocimiento de lenguaje de señas y braille, mientras que en el museo NAAHP las opiniones son totalmente lo contrario con una respuesta positiva.

4.4.2. Ayudas técnicas

En este punto se refiere si los museos brindan ayudas técnicas para poder desplazarse de manera segura como, sillas de ruedas, andadores, bastones y muletas.

Se observa en la tabla 11, según los 46 encuestados, que 17 personas están totalmente de acuerdo, así mismo 17 están de acuerdo con las ayudas técnicas que se le brinda a las personas con discapacidad, si es que lo requiere, mientras que 12 encuestados tienen una posición neutral o no saben de la existencia de estas ayudas que brindan ambos museos.

Tabla 10

Resultados de la pregunta 10. El museo brinda ayudas técnicas como sillas de ruedas, muletas, andadores y bastones

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	12	26%	6	26%	6	26%
De acuerdo	17	37%	0	0%	17	74%
Totalmente de acuerdo	17	37%	17	74%	0	0%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la tabla 11, ambos museos tienen una respuesta positiva por partes de los encuestados, en el museo Larco 17 personas indican que están totalmente de acuerdo, mientras que 6 en posición neutral o no saben de la existencia de estas ayudas técnicas que se brinda, mismo caso se refleja en el museo NAAHP con 17 personas de acuerdo y 6 en posición neutral (ni de acuerdo ni desacuerdo).

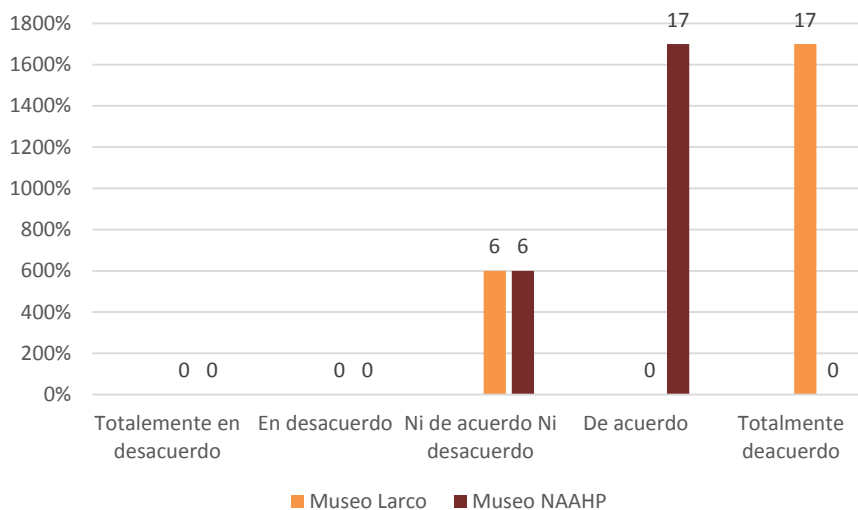


Figura 14. Gráfico sobre resultados de pregunta 10: el museo brinda ayudas técnicas como sillas de ruedas, muletas, andadores y bastones

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en el gráfico 15, ambos museos brindan ayudas técnicas, brindándoles, sillas de ruedas, andadores, bastones y muletas, en caso lo requieran es por ello que los encuestados con base a experiencias propias, se sintieron apoyados por el personal en cuanto al soporte requerido.

4.4.3. Personal capacitado en prevención de riesgos

El personal que trabaja en los museos debe estar totalmente capacitado para la atención adecuada según lo requiera cada persona con discapacidad, asimismo debe tener conocimiento de las políticas de prevención y seguridad de las instalaciones.

Se observa en la siguiente tabla 12, mostrando los resultados del total de 46 personas encuestadas, donde se aprecia que 21 encuestados se encuentran totalmente de acuerdo, que el personal tenga conocimiento en prevención de riesgos o plan de emergencia, mientras que 14 están en total desacuerdo, 3 de acuerdo y 8 en posición neutral.

Tabla 11

Resultados de la pregunta 11. El personal que trabaja en el museo cuenta con conocimiento en prevención de riesgos o plan de emergencias

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	14	30%	14	61%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	8	17%	6	26%	2	9%
De acuerdo	3	7%	0	0%	3	13%
Totalmente de acuerdo	21	46%	3	13%	18	78%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12 se puede observar que para ambos casos la frecuencia de respuesta es diferente. En el caso del museo Larco 14 encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo que el personal cuenta con conocimientos en prevención de riesgos o plan de emergencia al momento de brindar el circuito de guiado, mientras que 3 se encuentran totalmente de acuerdo y 6 en posición neutral, caso contrario es el museo NAAHP que 18 se encuentran totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo y 2 en posición neutral.

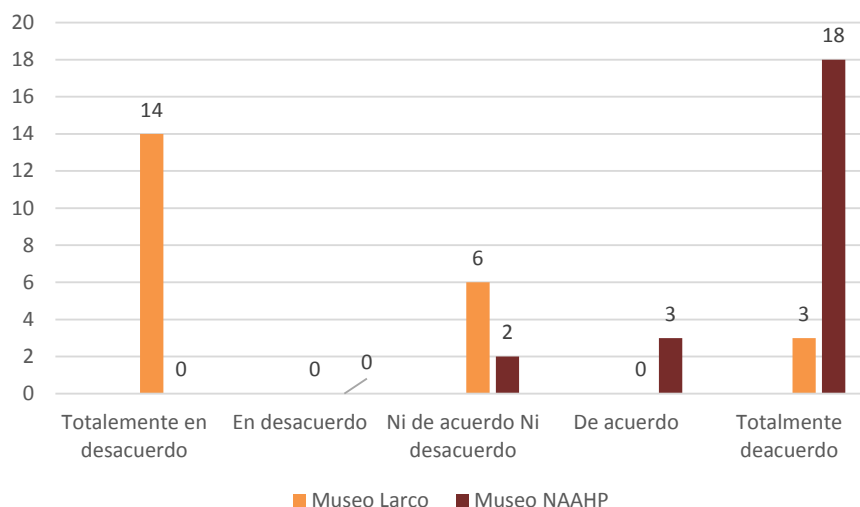


Figura 15. Gráfico sobre resultados de pregunta 11: el personal que trabaja en el museo cuenta con conocimiento en prevención de riesgos o plan de emergencias

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados mostrados en la figura 16, indican estar de acuerdo con el nivel de capacitación en materia de prevención de riesgos y plan de emergencia para el museo NAAHP, caso contrario es en el museo Larco.

4.4.4 Dimensión calidad de atención

Al analizar los resultados de las preguntas que componen la evaluación de la dimensión calidad de atención, podemos observar los resultados en la siguiente figura 13, en la cual 20 personas tienen un nivel medio de aceptación en cuanto a la calidad de atención que se le brinda a las personas con discapacidad físico-sensorial, mientras que 14 encuestados tienen un nivel bajo y 12 un nivel alto de aceptación.

Tabla 13
Resultados de la dimensión 2. Calidad de atención

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	26%	0	0%	12	52%
Medio	20	44%	9	39%	11	48%
Bajo	14	30%	14	61%	0	0%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

En la tabla anterior 13, se muestra que la tendencia para ambos museos es es opuesta. En el caso del museo Larco, 14 encuestados tienen un nivel bajo de aceptación, 9 en un nivel medio, respecto a la calidad de atención que se le brinda a una persona con discapacidad física-sensorial como es brindar ayudas técnicas, así mismo que el personal esté capacitado en lenguaje de señas y braille, caso contrario es el museo NAAHP que 12 encuestados tienen un valor de aceptación alto y finalmente 11 un nivel medio.

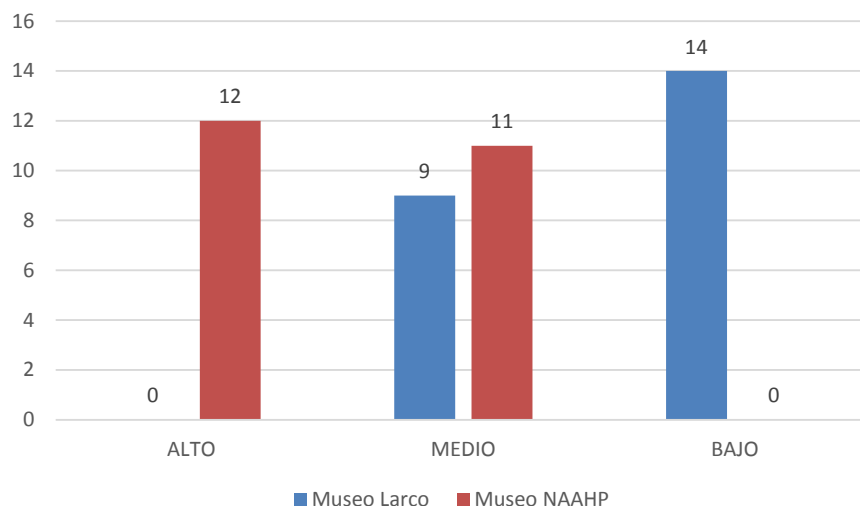


Figura 16. Gráfico sobre resultados de dimensión 2: calidad de atención

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la figura 17, los resultados son indicativos que la calidad de atención no es aceptable en el museo Larco, con pequeñas oportunidades de mejoras que harán que sea excelente servicio en un mediano o largo plazo. Mientras que en el museo NAAHP, se tiene un nivel de aceptación alto.

4.5. Resultados de dimensión contenidos e información

Es toda muestra de piezas, textos, exhibiciones, publicaciones, productos y servicios, permitiendo percibir, comprender y disfrutar de una mejor experiencia para todos, de acuerdo a los diferentes tipos de discapacidad.

4.5.1. Imágenes y objetos de los mostradores debidamente ubicadas y accesibles

Las imágenes y objetos deben ubicarse en lugares accesibles para todas las personas, en especial consideración aquellas que están en sillas de ruedas.

Como se observa en la tabla 14, según el resultado de los 46 encuestados, 23 de ellos se encuentran en total desacuerdo y así mismo 3 se encuentran en desacuerdo indicando un rechazo sobre la accesibilidad que tienen las imágenes y objetos que se muestran o se exhiben en los museos, mientras que 19 personas encuestadas se encuentran totalmente de acuerdo y 1 de acuerdo.

Tabla 12

Resultados de la pregunta 12. Las imágenes y objetos de los mostradores se encuentran debidamente ubicadas y accesibles para personas con discapacidad.

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	23	30%	23	100%	0	0%
En desacuerdo	3	0%	0	0%	3	13%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	17%	0	0%	0	0%
De acuerdo	1	7%	0	0%	1	4%
Totalmente de acuerdo	19	46%	0	0%	19	83%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Según lo mencionado anteriormente se observa en la tabla 14, que para el caso del museo Larco, 23 encuestados indicaron estar totalmente desacuerdo, siendo este porcentaje suficiente para indicar la no aceptación con respecto a las imágenes y objetos accesibles. En el caso del museo NAAHP, la tendencia es contraria, hacia la escala positiva, ya que 19 encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo, 1 de acuerdo y 3 en desacuerdo.

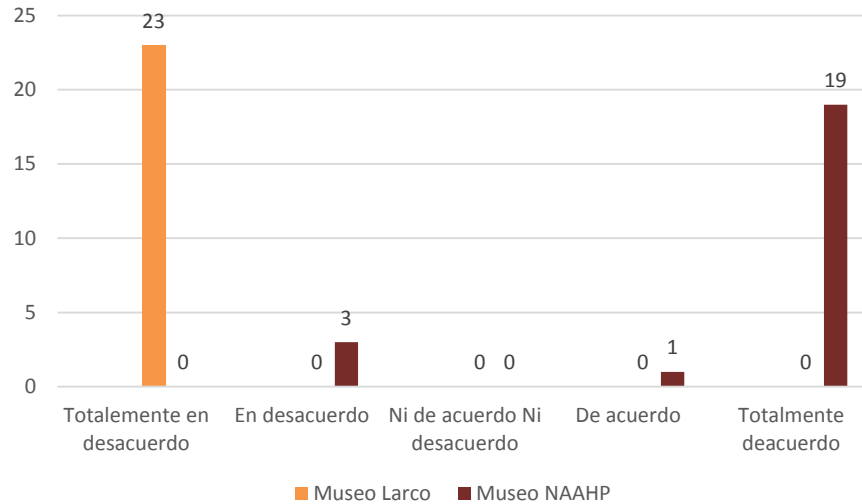


Figura 17. Gráfico sobre resultados de pregunta 12: las imágenes y objetos de los mostradores se encuentran debidamente ubicadas y accesibles para personas con discapacidad

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la figura 18, los resultados indican tendencias opuestas. Para el caso del museo Larco una tendencia negativa en cuanto a la ubicación y accesibilidad de las imágenes y objetos en los mostradores y en el caso del museo NAAHP con una tendencia positiva, ya que aquellas personas que se encuentran en sillas de ruedas pueden visualizar los objetos o imágenes, así como también se cuenta con información en lectura braille para las personas que tienen baja visión o ceguera brindando una mejor experiencia al visitante con discapacidad.

4.5.2. Videos subtítulos y/o lenguaje de señas

Los videos que se muestran al inicio de cada guiado o de cada visita, debe ser accesible para todos, de eso modo las personas que tienen problemas de audición puedan contar con esa misma información mediante subtítulos o señas en cada video.

Como se observa en la tabla 15, según el total de encuestados, 39 indicaron estar totalmente de acuerdo, 1 de acuerdo, indicando una tendencia positiva en cuanto a las ayudas audiovisuales que se le brinda a una persona con discapacidad físico sensorial en los videos que se presenta en cada recorrido o guiado, mientras que 4 se encontraron totalmente en desacuerdo y 2 en desacuerdo.

Tabla 13

Resultados de la pregunta 13. Los videos que se muestran en las salas de exposición son subtitrulados y/o con lenguaje en señas

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	4	9%	4	17%	0	0%
En desacuerdo	2	4%	2	9%	0	0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
De acuerdo	1	2%	0	0%	1	4%
Totalmente de acuerdo	39	85%	17	74%	22	96%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Según lo mencionado, como se observa en la tabla 15 ambos museos obtuvieron una respuesta positiva, para el museo Larco 17 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo con las ayudas audiovisuales y 22 encuetados indicaron lo mismo para el museo NAAHP.

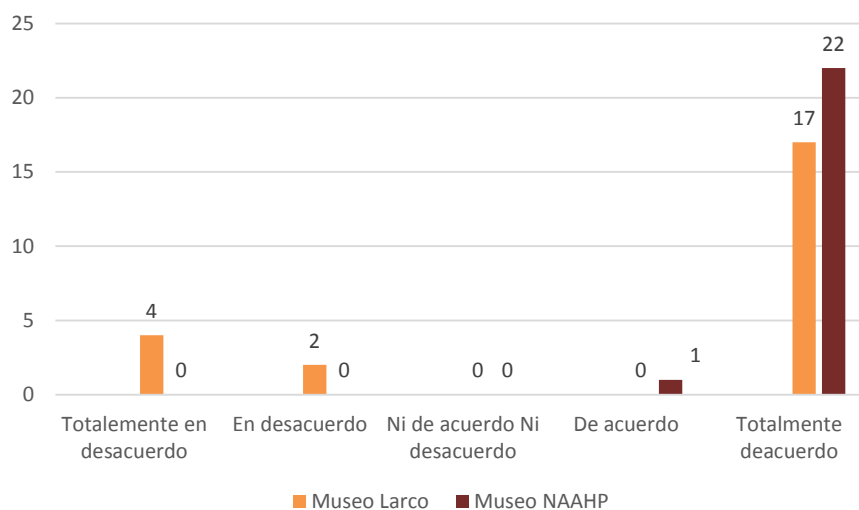


Figura 18. Gráfico sobre resultados de pregunta 13: los videos que se muestran en las salas de exposición son subtitrulados y/o con lenguaje en señas

Fuente: Elaboración Propia

Al comparar los resultados de cada museo, como se observa en la figura 19 se pudo constatar que se obtuvo la misma tendencia para ambos museos la

aceptación en cuanto a los videos que se muestra en cada recorrido o guiado contando con lenguaje de señas o subtítulos.

4.5.3. Textos informativos con audio descripciones o sistema braille (baja visión o ceguera)

Aquellas personas con baja visión o ceguera requieren de ayuda, en ese caso cada imagen debe tener un contenido de información en alto relieve o con sistema braille o audio descripciones para una mejor experiencia del visitante con discapacidad.

Como se observa en la tabla 16, según las 46 personas encuestadas, 23 indicaron estar totalmente desacuerdo, así como 6 encuestados en desacuerdo, indicando una tendencia negativa sobre esta pregunta, mientras que 15 se encontraron totalmente de acuerdo y 2 de acuerdo.

Tabla 14

Resultados de la pregunta 14. Los textos informativos que se encuentran en cada imagen y objetos cuentan con audio o sistema braille para las personas con baja visión o ceguera

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	23	50%	23	100%	0	0%
En desacuerdo	6	13%	0	0%	6	26%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
De acuerdo	2	4%	0	0%	2	9%
Totalmente de acuerdo	15	33%	0	0%	15	65%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Según lo mencionado, como se observa en la tabla 16, los resultados para esta pregunta fueron totalmente opuestos para ambos museos. Para el museo Larco, 23 de los encuestados estuvieron en total desacuerdo, mientras que para el museo NAAHP la mayor frecuencia de opinión estuvo dada por 15 de personas en total acuerdo, 6 en desacuerdo y 2 en acuerdo.

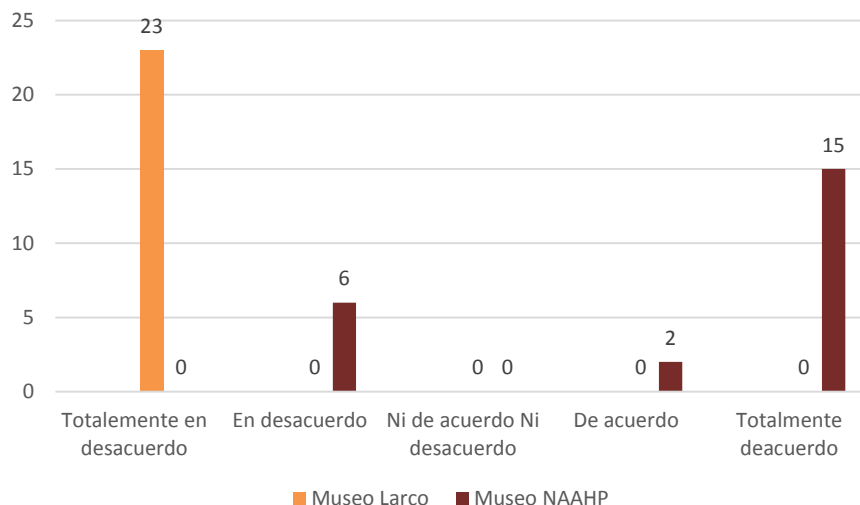


Figura 19. Gráfico sobre resultados de pregunta 14: los textos informativos que se encuentran en cada imagen y objetos cuentan con audio o sistema braille para las personas con baja visión o ceguera

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la figura 20, los resultados indicaron tendencias opuestas. Para el caso del museo Larco una tendencia negativa y en el caso del museo NAAHP con una tendencia positiva, ya que la información que se encuentran en los objetos o imágenes cuentan en lectura braille para las personas que tienen baja visión o ceguera brindando una mejor experiencia al visitante con discapacidad.

4.5.4. Indicaciones y/o señalizaciones accesibles y localizables

Las señalizaciones e indicaciones en los ambientes del museo deben ser localizable y de fácil acceso para todas las personas, las medidas a tomar en cuenta son entre los 0.90 cm y 1.75 m del suelo, para que de ese modo las personas que se encuentren de pie y en sillas de ruedas puedan visualizar sin ningún problema.

Como podemos observar en la tabla 17, los resultados según las 46 personas encuestadas, 18 se encontraron de acuerdo, así mismo 9 en total acuerdo, sobre las señalizaciones accesibles para todos, mientras que 12 totalmente desacuerdo, 6 en desacuerdo y 1 encuestado en posición neutra o no se percataron de las señalizaciones.

Tabla 15

Resultados de la pregunta 15. Las señalizaciones y/o indicaciones son adecuadas y de fácil visualización en los diferentes espacios del museo

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	12	26%	12	52%	0	0%
En desacuerdo	6	13%	0	0%	6	27%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	2%	0	0%	1	4%
De acuerdo	18	39%	11	48%	7	30%
Totalmente de acuerdo	9	20%	0	0%	9	39%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Se observa en la tabla 17, para el museo NAAHP predomina una tendencia positiva con 9 personas encuestadas estar totalmente de acuerdo con las señalizaciones accesibles o visibles para todos. En el caso del museo Larco, 12 de los encuestados estuvieron en total desacuerdo predominando una tendencia negativa o un rechazo por los encuestados y tan solo 11 en de acuerdo.

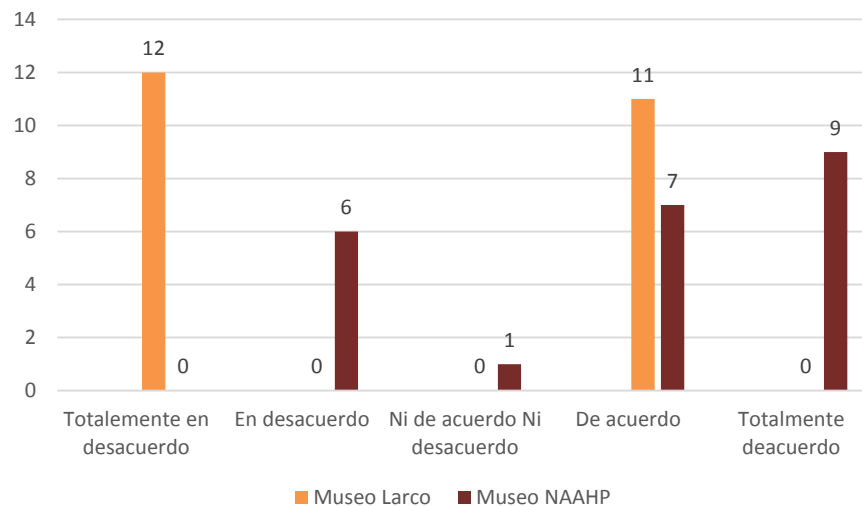


Figura 20. Gráfico sobre resultados de pregunta 15: las señalizaciones y/o indicaciones son adecuadas y de fácil visualización en los diferentes espacios del museo

Fuente: Elaboración Propia

En base a la tabla anterior, como se observa en el gráfico 21, se pudo constatar que el museo NAAHP tiene una mejor señalización accesible o de fácil visualización para todos que el museo Larco, este último obtuvo una calificación no aceptada por la mayoría de los encuestados.

4.5.5. Dimensión contenidos e información

Luego de analizar las 4 preguntas referentes a la dimensión de contenidos e información, se suman todos los resultados y se plasman en la siguiente tabla 18.

Obteniendo como resultado, 20 personas encuestadas en ambos museos indican estar en un nivel alto de aceptación o totalmente de acuerdo con la accesibilidad de contenidos e información que se brinda, mientras que 15 se encuentran en nivel bajo de aceptación y 11 en nivel medio.

Tabla 16

Resultados de la dimensión 3. Dimensión contenidos e información

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	43%	0	0%	20	87%
Medio	11	24%	8	35%	3	13%
Bajo	15	33%	15	65%	0	0%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

De lo mencionado anteriormente, en la tabla 18 se observa, que para el museo Larco 15 de las personas encuestadas tienen un nivel bajo de aceptación, indicando una tendencia negativa y con 8 en nivel medio. Mientras que en el museo NAAHP obtuvo una tendencia positiva, con 20 encuestados en nivel alto de aceptación y 3 en nivel medio

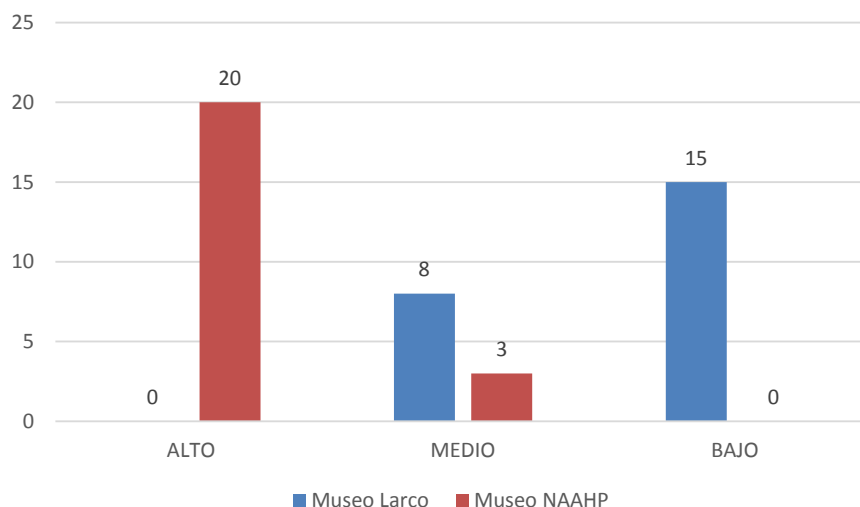


Figura 21. Gráfico sobre resultados de dimensión 3: contenidos e información

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la figura 22, Los resultados indican que los contenidos e información en el museo Larco deben mejorarse ya que el visitante con discapacidad no logra disfrutar de una mejor experiencia porque las muestras o exhibición de piezas, objetos y textos no cuentan con sistema braille o audio textos. Sin embargo, el museo NAAHP posee mejores condiciones para personas con discapacidad disfrutando así de una mejor experiencia.

4.5.6. Variable: Accesibilidad para personas con discapacidad física-sensorial en los museos

La accesibilidad para personas con discapacidad físico sensorial es los museos es de mucha importancia ya que a lo largo del tiempo se observó limitaciones en las instalaciones que impiden una movilidad de forma segura para personas con discapacidad, en especial los que tiene movilidad reducida, así como también no se cuenta con suficiente personal capacitado en lenguaje verbal o gestual. Por otra parte, se evidenció la falta de contenidos de información en textos en alto relieve o braille, en caso de personas con deficiencia auditiva contar con alternativas o tecnología de apoyo y si tiene deficiencia visual se puede contar con Audio libros y audio guías.

Luego de analizar las 15 preguntas, se suman todos los resultados y se plasman en la siguiente tabla 19, obteniendo como resultado, 23 personas encuestadas en ambos museos indican estar en un nivel bajo de aceptación o totalmente desacuerdo con la accesibilidad para las personas con discapacidad físico sensorial, mientras que 18 se encuentran en nivel alto de aceptación y 5 en nivel medio.

Tabla 17

Resultados de la variable. Accesibilidad para personas con discapacidad física-sensorial

	TOTAL		MUSEO LARCO		MUSEO NAAHP	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	39%	0	0%	18	78%
Medio	5	11%	0	0%	5	22%
Bajo	23	50%	23	23%	0	0%
TOTAL	46	100%	23	100%	23	100%

Fuente: elaboración propia

Según lo mencionado, como se observa en la tabla 19, se tiene dos tendencias totalmente opuestas según la aceptación del nivel de accesibilidad que se le brinda a las personas con discapacidad físico-sensorial en los museos del distrito de Pueblo Libre, obteniendo una aceptación baja con 23 personas es el museo Larco, mientras que en el museo NAAHP, 18 encuestados indican estar en un nivel alto de aceptación y 5 en nivel medio.

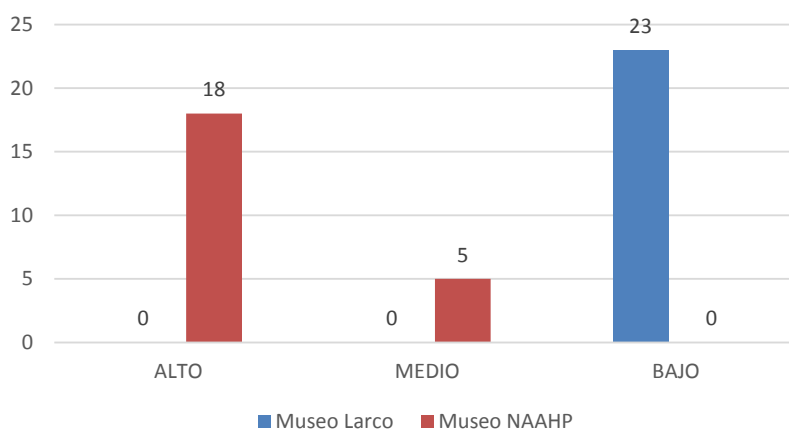


Figura 22. Gráfico sobre resultados de la variable: Accesibilidad para personas con discapacidad física-sensorial

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la figura 23, Los resultados indicaron tendencias opuestas en ambos museos, en la cual en el museo Larco deben mejorar en cuanto a la accesibilidad que se le brinda a la persona con discapacidad físico sensorial para se pueda disfrutar de una mejor experiencia, de esa manera buscando la igualdad de oportunidades para todos. Sin embargo, el museo NAAHP posee mejores condiciones para personas con discapacidad, disfrutando así de una mejor experiencia, contando con rampas adecuadas, ambientes sanitarios accesibles, sistema braille, ascensor para visitar las otras salas de exposición y personal capacitado en lenguaje de señas.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad se está tomando más atención a la inclusión social, en todos sus aspectos y consideraciones, orientando acciones que permitan a las personas con limitaciones o discapacidad física puedan mejorar su calidad de vida y puedan desarrollar dentro de lo posible todo tipo de actividades, para lo cual es importante la implementación de espacios físicos que permitan la realización de dicho fin. Es así que Santos. (2009) manifiesta que, “La accesibilidad” existe cuando las formas de transporte, los destinos y los servicios que son ofertados están disponibles y pueden ser utilizados por todos los visitantes.

Para evaluar la accesibilidad en el Museo Larco y museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú, realizo un análisis sobre 3 dimensiones: espacio físico e instalaciones, Calidad de atención y contenidos de e información.

5.1. Espacio físico e instalaciones

En relación con este punto Zúñiga (2019) describe que, las instalaciones o espacio físico son todos los accesos, así como sistemas de emergencia y evacuación, eliminando barreras que permitan la movilidad de forma segura y autónoma de todas las personas en especial para aquellas personas que cuentan con accesibilidad física reducida, elaborar y adecuar el diseño de las construcciones de manera universal, como: rampas, pasillos y veredas amplias para mayor circulación, iluminación adecuada, ambientes sanitarios accesibles, módulos de atención accesibles, ascensores o plataformas elevadoras para acceder a los salones de exposición si en caso se encuentran en pisos elevador entre otros, de esa manera se pueden eliminar esas barreras (p.53).

En la investigación en curso, se pudo evidenciar que ambos museos tienen como resultado, totalmente opuesta, para el caso del museo Larco, se muestra un rechazo o total desacuerdo de las personas encuestadas, respecto a la accesibilidad de los espacios físicos e instalaciones, mientras que el museo NAAHP posee mejores condiciones en especial seguras para personas con discapacidad para una mayor y mejor movilidad.

Sin embargo, estos museos pueden mejorar su infraestructura tal como lo plantea Zúñiga (2019) En términos generales, se puede inferir que existe oportunidad de mejorar las condiciones de infraestructura donde un museo tiene que realizar un cambio radical y otro debe mejorar sobre sus condiciones actuales, tomando en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad.

Los resultados siguieron un proceso de análisis metodológico similar al de Malucin et al. (2019). en su trabajo de investigación tuvo como finalidad examinar las formas y contexto en las que en la actualidad los individuos con invalidez física acceden a los espacios turísticos, de igual forma muestra aumentos en las dificultades para el avance de un turismo accesible. Las derivaciones del estudio establecen que, en los sitios turísticos del cantón Salinas, no poseen una adecuada infraestructura para los individuos con invalidez física que visiten y disfrute con igualdad de condiciones y oportunidades.

El autor ha dado a conocer sobre las necesidades que el turista con discapacidad físico requiere al momento de acceder a los lugares turísticos determinando sobre el nivel de accesibilidad para las personas con discapacidad físico sensorial en los museos de acuerdo a las experiencias vividas por los visitantes, planteando mejorar las instalaciones o espacios para un mejor disfrute de este sector de visitantes.

La investigación en curso, utilizó como instrumento el cuestionario para las personas con discapacidad que visitaron el museo teniendo como resultado, mejorar los espacios e instalaciones para el caso particular del museo Larco, en ello determinaron que los espacios tienen faltas de adecuación, no cumpliendo con las normativas de accesibilidad. Igual que la investigación de Figueroa y Sugizaki (2019) analizó la importancia de las instalaciones para una mejor experiencia turística a las personas con discapacidad motriz en el centro Histórico de Lima. Se determinaron las primordiales características de la infraestructura, concluyendo que los espacios turísticos también evidenciaron faltas de adecuación de infraestructuras para personas con discapacidad.

En forma específica, el museo Larco al igual que el museo NAAHP no posee estacionamientos aptos para personas con limitaciones. Sin embargo, los resultados de la existencia de rampas adecuadas para personas con discapacidad

son totalmente opuestos mostrando una aceptación por parte del museo NAAHP, los resultados de las existencias de ambientes sanitarios son similares, ofreciendo un índice de aceptación por parte de los encuestados. Los pasillos y veredas en el museo Larco no son los adecuados, al no cumplir con las medidas adecuadas para que las personas gocen de las obras exhibidas sin entorpecer el tránsito de otros turistas, en especial para las personas con discapacidad físico quienes debe garantizarle mayor espacio para su circulación, se muestra que el museo NAAHP ofrece mejores condiciones de rampas, pasillos, pasamanos e iluminación donde poco a poco va eliminando barreras de accesibilidad que el museo Larco. En acuerdo a Fernández. (2010), establece que el Turismo accesible, es el que persigue la eliminación de las barreras al turismo que realizan las personas con diversas discapacidades.

5.2. Calidad de atención

Con respecto a la calidad de atención ofrecida para las personas con discapacidad, según las 46 personas encuestadas, los resultados son totalmente opuestos. En el caso del museo Larco, presento un nivel bajo de aceptación a la calidad de atención que se brinda para las personas con discapacidad físico sensorial, mientras que para el museo NAAHP, 13 personas encuestadas estuvieron en acuerdo con la atención ofrecida, mostrando un nivel alto de aceptación. Los resultados indicaron que la atención para las personas con discapacidad se considera aceptable, para el museo NAAHP.

Los resultados contrastan con la investigación obtenida de Plasencia. (2016) Sobre el turismo accesibles para los niños con discapacidad, en la cual tiene como objetivo determinar el progreso del turismo accesible para infantes con síndrome de Down en las filiales de viajes y turismo la cual conllevo a la conclusión, que el 100% de las agencias se muestran dispuestas a brindar esta modalidad de turismo. Sin embargo, más del 50% de las empresas encuestadas entre privadas y públicas, no cuentan con el personal capacitado o especializado ni con la información turística respectiva, siendo unas limitaciones para el desarrollo del turismo accesible. La investigación anterior demuestra que el museo Larco no ofrece una calidad de atención para las personas con discapacidad, no contando con personal capacitado o especializado en brindar información turística de acuerdo

a cada limitación. Esto se lograría referir con lo que plantea Zúñiga (2019) el cual indica que se debe de dar una adecuada atención con personal capacitado, conociendo sus necesidades y facilitando su experiencia para así atender a personas que tienen diferentes necesidades como en lenguaje de señas y braille, garantizando una experiencia positiva con el espacio físico, los servicios prestados, la información y comunicación adecuada, el trato del Personal y las medidas de prevención y seguridad. (p.14).

Por otro lado, Montoya y Arnau (2016) en su tesis tiene como objetivo determinar los factores o propiedades que sobresaltan la co-creación y a la experiencia turística entre los viajeros con discapacidad y las aerolíneas, e instaurar su peso de importancia desde la perspectiva del turista llegando como conclusión que el mercado del transporte aéreo para viajantes con discapacidad promete una conformidad para cubrir las expectativas del visitante, más allá de cubrir los requerimientos por la normativa, la legislación vigente es débil y en numerosas ocasiones no comprende con las suficientes servicios y productos a las que logran brindarse a individuos con discapacidad, pese a los grandes progresos que ha brindado diferentes capacitaciones al personal de la compañía para ayudar o dar soporte a la persona que cuente con algún tipo de discapacidad.

De acuerdo a lo señalado con el autor anterior se percibe conocimiento en materia de prevención de riesgos de accidente, con especial atención a riesgos de caídas o tropiezos a las personas con alguna limitación visual o motora. Los indicadores mostraron que el personal posee conocimiento del lenguaje de señas y braille en el museo NAAHP. De igual forma los resultados reflejaron aceptación en cuanto a la ayuda técnica ofrecida para el apoyo a personas en sillas ruedas, con muletas, andadores y bastones

5.3. Contenidos e información

La señalización de los sitios turísticos, del cual la OMT refiere lo siguiente: “La información dirigida al público en general se debería facilitar de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas para los diferentes tipos de discapacidad”. (OMT, 2018:8) En el aspecto de la dimensión donde se evalúa los contenidos e información, los resultados generales son positivos o aceptables para el museo NAAHP. Sin embargo, para el

museo Larco, la mayoría de opiniones resultantes son de no aceptación. Evidenciando de esta manera que el museo NAAHP ofrece mejor contenido e información para personas con discapacidad, al compararse con el museo Larco. Los resultados por rango evaluativo indicaron para el caso del museo Larco, mostraron 15 personas en total desacuerdo con el contenido e información mostrados en el museo. Caso contrario para el museo NAAHP, donde 20 personas están totalmente desacuerdo con respecto a la evaluación de la dimensión analizada. Los resultados indican en forma general, que los contenidos e información ofrecidos son aceptables en el museo NAAHP, mientras que el museo Larco debe contar con oportunidades de ser mejorado.

Por su parte Zúñiga (2019) nos menciona en este punto que es toda muestras de piezas, textos, exhibiciones, publicaciones, productos y servicios, permitiendo percibir, comprender y disfrutar de una mejor experiencia para todos de acuerdo a los diferentes tipos de discapacidad que existen, pues tienen requerimientos particulares, y los diferentes en entornos, productos y servicios que deberán de ser intervenidos para atender la particularidad de cada discapacidad explotando al máximo el potencial de interacción entre los usuarios y el espacio.

Ledesma (2018) en su trabajo de investigación para personas con discapacidad visual. Busca lograr que la información turística sea de forma accesible llegándose a la conclusión de plantear una guía turística sobre zonas del Centro Histórico de Quito que refieren con el servicio de turismo accesible para individuos con discapacidad visual, con un formato impreso en sistema Braille, macro tipos, ilustraciones en alto realce y pistas de audios mediante cifras QR, la cual fue instada por la FENCE para su producción, desarrollo y distribución.

De acuerdo a lo señalado por el autor, el museo NAAHP, cuenta con mejores condiciones evidenciando en los resultados anteriormente descritos, contando con sistema braille en cada información de los objetos mostrados o exhibidos, las imágenes y objetos de los mostradores se encuentran debidamente ubicadas y accesibles para personas con discapacidad, caso contrario es el museo Larco.

Los esfuerzos por mejorar las condiciones que mejoren el servicio turístico para personas con discapacidad en los dos museos se evidencian en sus resultados, en ese sentido, Bravo (2016) indicó en sus resultados que las

circunstancias evidentes en materia de contenido e información debe ser preparadas para la eficaz atención del sector, revelando que mientras mejor capacitados este el personal, se puede brindar mejor información, guiado y asistencias según lo requerido.

Los indicadores como la ubicación de las imágenes y objetos en los mostradores, las señalizaciones de fácil visualización, presentaron un comportamiento contradictorio, donde resulto aceptable el museo NAAHP y no aceptado en el museo Larco. En cuanto a los videos que se muestran en las salas de exposición son subtitulados y/o con lenguaje, en ambos museos resulto estar en de acuerdo por la mayoría de los encuestados. Demostrando de esta forma que se pueden mejorar los resultados en un corto plazo sin necesidad de recurrir a una inversión alta por parte de los directivos del museo. La disposición de la información para personas con discapacidad requiere un esfuerzo adicional, pero permite abrir un abanico de posibilidades de disfrute para todos en igualdad de condiciones.

5.4. Variable: accesibilidad para personas con discapacidad

Finalmente, los resultados para la variable: accesibilidad para personas con discapacidad, en el caso del museo Larco, el 100 % de las personas están en total desacuerdo con la accesibilidad actual que se presenta a nivel de infraestructura, atención e información ofrecida para las personas con discapacidad. En el caso del museo NAAHP, se observó mejores resultados, con un 78 % de personas en total acuerdo de las condiciones ofrecidas para una accesibilidad idónea para personas con limitaciones. Ambos museos muestran resultados contradictorios, en el primer caso, tiene mucho por mejorar en materia de acceso para turistas con discapacidad, mientras que el segundo caso, muestra condiciones aceptables en la mayoría de los aspectos evaluados dentro de la variable estudiada En un estudio realizado en Malasia donde hicieron simulaciones de edificios de atracciones turísticas con una construcción apta para personas con discapacidad, tomaron en cuenta los hallazgos de que los edificios antiguos son menos accesibles que los nuevos. (Jamaludin, Abdul, 2012).

Por lo tanto, la accesibilidad de las personas con discapacidad se ha vuelto cada vez más importante en la mayoría de los países del mundo, los edificios de atracciones turísticas deben satisfacer las necesidades de estas personas, deben

adecuarse tanto en sus espacios exteriores como interiores para su uso. Tal cual como lo internaliza Polat y Hermans (2016) que las personas con discapacidad participan con intensidad y de manera positiva en actividades de turismo y recreativas, teniendo un nivel alto de disfrute.

En este ámbito de ideas, Bravo (2016) en su investigación tiene como objetivo primordial el de optimar las circunstancias de accesibilidad evidente para el progreso del turismo para personas con discapacidad. El esfuerzo de los organismos gubernamentales en el país por optimizar la atención a las personas con discapacidad es bueno, hoy en día nos obligamos a ver el sector desde un panorama diferente, a contar con servicios e instalaciones convenientes y un trato al discapacitado a manera de un viajero cuyo potencial económico es en conjunto de casos superior al del viajero normal o tradicional. Muestran que las circunstancias evidentes son factibles de ser preparadas para la eficaz atención del sector, revelando que mientras mejor capacitados estemos brindando asistencias de nivel internacional, la imagen como viable nación turística estará crecidamente valorada y podrían establecerse novedosas iniciativas de negocios en este segmento.

De acuerdo a lo señalado por el autor y la investigación realizada se busca, afianza el conocimiento relacionado con el turismo para personas con discapacidad, formulando propuesta de mejora en contar con servicios e instalaciones accesibles donde se oriente a optimizar el escenario de los servicios solicitados por este segmento de viajeros, siendo el caso del museo NAAHP, que posee mejores condiciones para recibir a un visitante con discapacidad.

Mientras que en el museo Larco, según los resultados obtenidos, no logra contar con un ambiente accesible o inclusivo para recibir a las personas con discapacidad, ya que no cuenta con estacionamientos accesibles, pasillo amplios y seguros para que las personas con discapacidad motora puedan desplazarse, las imágenes u objetos exhibidos no tiene una altura adecuada para lograr observar si en caso la personas están en silla de rueda, así mismo no se tiene una iluminación adecuada.

Por otro lado, Hernández et al. (2014) define que El Turismo Accesible, es el que persigue la eliminación de las barreras al turismo que realizan las personas con

diversas discapacidades. No obstante, este concepto ha ido evolucionando a lo que ahora se define como Turismo para Todos, este, se diferencia, porque no solo se limita a eliminar las barreras físicas, sino que busca que el turismo pueda ser disfrutados en las mismas condiciones para todas las personas tengan o no una discapacidad. Ambos conceptos (turismo accesible y turismo para todos), en la actualidad son usados indistintamente, ya que en ambos se persigue que el turista que vaya a un destino se mueva en él sin ayuda, de manera autónoma, creando una nueva forma de ver el turismo, de gestionar las empresas de este sector, que se dirige a mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad, no solo por el interés lucrativo sino también de inclusión social.

La definición anterior, hace relación con la investigación actual, en el caso de ambos museos al contribuir a la eliminación de barreras para acceder a un lugar, generando a no limitar a ningún cliente al acceder a sus productos y servicios turísticos. Del mismo modo en el aspecto económico es importante tomar en cuenta que los turistas con discapacidad usualmente hacen turismo acompañados, considerándose como multivalentes. Muy bien descrito por Castaño, (2005) que percibe al turismo como fuente de ingreso de los países, así como de inversión y empleo, equivalente a permuta y conservación sociocultural.

Por otra parte, siguiendo con los resultados obtenidos el museo NAAHP posee mejores condiciones para un visitante con discapacidad, caso contrario es el museo Larco quien no posee con elementos básicos como un espacio accesible, rampas e iluminación adecuada, que los contenidos que se exhiben o se muestran puedan ser accesible para todos, contando con sistema braille, audios, y por último e importante que haya una calidad o trato adecuado, como tener personal capacitado en lenguaje de señas.

En este contexto, el objetivo terminal del esquema de accesibilidad a cualquiera ambiente cultural usado en el turismo en el caso de la investigación en curso, museos debe minimizar las insuficiencias con mayor dígito de individuos viables y avivar la inclusión, es decir, contextos competentes sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado; obviando así asumir ejecutar reformas o adaptaciones posteriores que alcancen representar mayor erogaciones y

exteriorizar posiblemente resultados execrables. Corresponden ajustar su infraestructura y equipamiento a cualquier tipo de viajero.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó según las respuestas de los 46 entrevistados para ambos museos, que el museo Larco no cuenta con una adecuada accesibilidad para las personas con discapacidad físico- sensorial, mientras que el museo NAAHP, es, calidad de atención propia para cada discapacidad y accesibilidad a los contenidos e información que se exhiben.

Las instalaciones del museo Larco no son adecuadas para recibir a las personas con discapacidad físico- sensorial de acuerdo a las propias experiencias de los visitantes, ya que no tienen rampas e iluminación adecuadas, estacionamientos accesibles, pasillos y veredas amplias para la circulación de las personas con discapacidad, también cuentan con una adecuada iluminación en los ambientes y si en caso se requiera ir a otra sala de exposición se tiene un ascensor.

La calidad de atención que se brinda en ambos museos es totalmente opuesta ya que el museo NAAHP cuenta con personal capacitado para realizar un guiado adecuado a las personas con discapacidad físico- sensorial, sin embargo, se deben realizar pequeñas mejoras que harán que sea un excelente servicio en un mediano o largo plazo, mientras que el museo Larco as respuestas no son favorables ya que no cuenta con personal no tiene conocimiento en lenguaje de señas.

Respecto a los contenidos e información que se brinda en el museo NAAHP, son favorables ya que las Imágenes y objetos de los mostradores se encuentran debidamente ubicadas y accesibles, así como también los Textos informativos cuentan con el sistema braille para las personas que tiene baja visión o ceguera, mientras que en el Larco es totalmente lo contrario no contando con estos servicios mencionados.

VII. RECOMENDACIONES

6.1 Ministerio De Cultura

Se recomienda establecer mayor rigurosidad a la hora de la inscripción en el Registro Nacional de Museos Públicos y Privados, ya que muchos de los museos no cuentan con los servicios adecuados para recibir a las personas con discapacidad.

6.2 Municipalidad

Se recomienda que al momento de la renovación de licencias promuevan mejorar las condiciones de seguridad que se pueda brindar a todos los visitantes. Así mismo supervisar el cumplimiento de la ley general de la persona con discapacidad respecto a la accesibilidad en el entorno urbano, pues de ello también depende el aumento de visitas.

6.3 Museos

Se recomienda implementar capacitaciones constantes al personal para una mejor atención en cuanto a las diferentes necesidades del visitante con discapacidad de esa manera tener una adecuada e inclusiva actividad.

Así también se recomienda implementar circuitos donde participen las personas con discapacidad y adultos mayores para que de esta manera puedan expresar sus dificultades que tienen al momento de optar por este servicio, para que así de esta manera puedan tener una mejor atención y se elimine las barreras de insatisfacción que tiene el visitante con discapacidad.

Mejorar también los accesos con la colocación de pisos antideslizantes para así brindar mayor seguridad en el desplazamiento de las personas con discapacidad.

Implementar sistema braille en cada exhibición o audio-guías.

Referencias

- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association*. (6ta ed.). Editorial El manual moderno. <https://bibliografiaycitas.unir.net/documentos/apa6.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Editorial Patria. México. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Barboza, L., Falcão C., y Rezende C., (2010). *Competitiveness of tourist destinations: the study of 65 key destinations for the development of regional tourism*. Revista Administração. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=241016587004>
- Bravo, H. (2016). *Turismo para discapacitados en el Perú*. Tesis posgrado. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6993?show=full>
- CONADIS (2019). *Consejo Nacional Para La Integración De La Persona Con Discapacidad*. <https://w.w.w. conadis .gob.pe>.
- Duarte, B., (2013). *Accesibilidad y sustentabilidad: una experiencia de hotelería de Brasilia*. Revista Brasileira de Pesquisa en Turismo. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5041/504152259002>
- Felizardo, N., Troccoli I., y Da Silva P., (2018). *Clientes esquecidos, clientes incluidos: valores pessoais y coprodução dos de eficaces físicamente no consumo de lazer*. TMStudies vol.14 no.3. Brasil. Doi: <http://dx.doi.org/10.18089/tms.2018.14307>
- Fernández, M. (2010) Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. En revista Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3122429>
- Figueroa, J., y Sugizaki, J. (2019) *Evaluación de la infraestructura para la práctica de turismo a personas con discapacidad motriz en plazas, alamedas y parques del Centro Histórico de Lima, 2019*. Tesis de Pregrado. Universidad

Tecnológica del Perú. Perú.
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1107311>

Garcés, S., Pocinho M., Jesus S., y Rieber M., (2018). *Psicología positiva e turismo: uma revisão sistemática da literatura*. TMStudies vol.14 no.3 Faro. Http.
http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582018000300004

García, R. y Bustos, G. (2015), *Discapacidad y problemática familiar*. Revista de Tecnología y Sociedad, "Nuevas tecnologías y comercio electrónico". Año 5, número 8. México.
<https://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/229/345>

Guillén, L., y Ramón A., (2015). "Valoración de la Infraestructura de los Edificios Religiosos para el Turismo Accesible en Villahermosa, Tabasco, México" PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, vol. 13, núm. 3. Universidad de La Laguna El Sauzal Tenerife. España.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88136217017>

Hernández, R., Fernández C., Baptista P., (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill. México. http://data.over-blog-kiwi.com/0/27/01/47/201304/ob_195288_metodologia-de-la-investigacion-sampieri-hernande.pdf

MIMP. (2019). Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
<https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/herramientas-recursos>

Ibarra, J., Panosso, A. (2016) *Turismo para personas con discapacidad en revistas iberoamericanas de turismo México-Brasil*. En revista Redalyc.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/881/88143642004/html/index.html>

INEI (2017). *Instituto Nacional De Estadística e información*. Censos nacionales 2017. <https://w.w.w.inei.gob.pe>

Jamaludin, A., (2012). Accessibility in buildings of tourist attraction: comparison of case studies. Procedia - Social and Behavioral Sciences Volume 35.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.02.067>

- Ledesma, I., González M., Jaramillo P., (2018). *Guía de turismo accesible del centro histórico de Quito para personas con discapacidad visual*. Tesis pregrado. Universidad Technological Israel Ecuador. <http://157.100.241.244/handle/47000/1553>
- Lehto, X., Luo W., Miao, L., Ghiselli R., (2017). *Tourist experience shared by people with disabilities and their caregivers*. Journal of Destination Marketing & Management Volumen 8. China. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.04.001>
- López, P., Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1era ed). Universidad Autónoma de Barcelona. España. <https://es.scribd.com/document/442419800/Lopez-Roldan-Sandra-Fachelli-2015-pdf>
- Lozada, R. (2014). *Metodología de la investigación, cuestionario 3*. <https://romariolozada.blogspot.com/>
- Malucin, W., Carrión, A. y García, E. (2019). Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas. *Revista científica y tecnológica urs*. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i1.436>
- Matamoras, E., Tejeida R. y Morales O. (2019) *La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación*. Intersticios sociales no.17. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642019000100079&lang=es
- 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*. (Tesis pregrado). Universidad San Martín de Porres. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1255331>
- MINCETUR (2019). Ministerio De Comercio Exterior Y Turismo. <https://www.gob.pe/mincetur>
- Montoya, M., Arnau, J. (2016). *Turismo Accesible: La Experiencia Del Turista Con Discapacidad En El Transporte Aéreo Valencia- España*. Tesis de Pregrado.

Universidad de Valencia.

http://ftf.us.es/Jor_Inv_Tur/IX_jornadas_investiga.tomo_1.pdf

Nosenko-Stein, E. (2017). They fear us because we are Other”: attitudes towards people with disabilities in modern Russia”. *Salud Colectiva Magazine*.

Rusia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73152115002>

OMS (2018). *Organización Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/es>

OMT (2018). *Organización Mundial del turismo*.: <https://www.aprendedeturismo.org/>

Pazmiño, J. (2015) “*Inclusión al turismo de personas con discapacidad auditiva en el museo casa del alabado, sala mundo de los materiales*”. Tesis de Pregrado. Universidad Central Del Ecuador, Facultad De Comunicación Social Carrera De Turismo Histórico Cultural. Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6159>

Plasencia, C. (2016) *El turismo accesible para niños con síndrome de Down en las agencias de viajes y turismo del centro histórico de Trujillo*. Universidad Privada del Norte. Peru. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/671019>

Polat, N., Hermans, E. (2016). *Um modelo proposto para o turismo acessível (SAT)*. Tekhn. <https://doi.org/10.1016/j.tekhne.2016.11.002>

Rajesh, R. (2013). Impact of tourist perceptions, the image of the destination and the satisfaction of the tourist in the loyalty of the destination: a conceptual model. *PASOS Magazine of Tourism and Cultural Heritage*. Pondicherry University. India. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88128048007>

Rodríguez, S. (2018). *Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Tesis de pregrado. Perú. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10747>

Zúñiga, L. (2019). *Manual de accesibilidad para museos. (1era ed.) Museo de Arte de Lima*. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8605/1/2019_Zuniga_Manual-de-accesibilidad-para-museos.pdf

ANEXO

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
Accesibilidad para personas con discapacidad	El grado en el que un producto, dispositivo, servicio o entorno, físico o virtual, se encuentra a disposición de las personas independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. La accesibilidad hace que las actividades, experiencias y tareas sean más fáciles y cómodas para todas las Personas logrando igualdad de oportunidades para todos. (pg. 7) zuñiga, L (2019)	Espacio físico e Instalaciones	Conjunto de elementos necesarios que permiten el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.	Estacionamientos accesibles	Escala de likert
				Rampas adecuadas	
				Ambientes sanitarios accesibles	
				Iluminación adecuada	
				Pasillos y veredas amplias para mayor circulación	
				Pasamanos adecuadas y accesibles	
				Módulos de recepción y caja accesibles	
		Plataforma elevadora para personas con discapacidad			
		Calidad de atención	Servicio y herramientas que se brinda de acuerdo a las diversas necesidades del visitante facilitando su experiencia.	Personal capacitado en lenguaje de señas y braille	
				Ayudas técnicas	
				Personal capacitado en prevención de riesgos	
		Contenidos e información	Productos que se muestran permitiendo comprender y disfrutar mejor de un servicio brindado	Imágenes y objetos de los mostradores debidamente ubicadas y accesibles	
				Videos subtítulados y/o lengua de señas	
Textos informativos con audio descripciones o sistema braille (baja visión o ceguera)					
Indicaciones y/o señalizaciones accesibles y localizables					

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	variable	Instrumento	Dimensiones	Indicadores
Problema General: ¿Cuál es el nivel de accesibilidad para personas con discapacidad física-sensorial en los museos del distrito de Pueblo Libre-Lima, 2020?	Objetivo General: Determinar el nivel de accesibilidad para personas con discapacidad física- sensorial en los museos del distrito de Pueblo Libre-Lima, 2020	Accesibilidad para personas con discapacidad	cuestionario	Espacio físico e Instalaciones	Estacionamientos accesibles
					Rampas adecuadas
					Ambientes sanitarios accesibles
					Iluminación adecuada
					Pasillos y veredas amplias para mayor circulación
					Pasamanos adecuadas y accesibles
					Módulos de recepción y caja accesibles
Plataforma elevadora para personas con discapacidad					
Específicos	Específicos				
¿Cuál es el nivel de accesibilidad en los espacios físicos e instalaciones en los museos para las personas con discapacidad físico- sensorial en el distrito de Pueblo Libre, 2020?	Determinar el nivel de accesibilidad en los espacios físicos e instalaciones en los museos para las personas con discapacidad físico- sensorial en el distrito de Pueblo Libre, 2020.			Calidad de atención	Personal capacitado en lenguaje de señas y braille
			Ayudas técnicas		
¿Cuál es el nivel de atención en los museos para las personas con discapacidad físico -sensorial en el distrito de Pueblo Libre, 2020?	Conocer el nivel de atención en los museos para las personas con discapacidad físico -sensorial en el distrito de Pueblo Libre, 2020.				Personal capacitado en prevención de riesgos
¿Cuál es el nivel de accesibilidad de los contenidos e información que se brinda en los museos para las personas con discapacidad físico -sensorial en el distrito de Pueblo Libre, 2020?	Conocer el nivel de accesibilidad de los contenidos e información que se brinda en los museos para las personas con discapacidad físico -sensorial en el distrito de Pueblo Libre, 2020.			Contenidos e información	Imágenes y objetos de los mostradores debidamente ubicadas y accesibles
					Videos subtitulados y/o lengua de señas
					Textos informativos con audio descripciones o sistema braille (baja visión o ceguera)
					Indicaciones y/o señalizaciones accesibles y localizables

Anexo 3: Instrumento de recolección en el museo Larco

Presentación: Buenos días/tardes: Estoy realizando un estudio que servirá para elaborar una investigación acerca de la accesibilidad para personas con discapacidad física-sensorial en los museos del distrito de Pueblo Libre -Lima, 2020. Es por ello que le pedimos contestar las siguientes preguntas ya que esto validará la investigación. Muchas gracias por su colaboración.

Edad: _____ Género: _____

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Los estacionamientos vehiculares son accesibles para uso de las personas con discapacidad					
2. Las rampas son adecuadas para personas con discapacidad					
3. Se cuenta con ambientes sanitarios accesibles para personas con discapacidad					
4. La iluminación de los ambientes es adecuada, facilitando su desplazamiento					
5. Los pasillos y veredas son suficientemente amplias para mayor circulación y comodidad					
6. Los pasamanos son adecuados y de fácil acceso para personas con discapacidad					
7. El módulo de recepción y caja del museo es de fácil acceso para personas con discapacidad					
8. En caso las salas de exposición se encuentran en el sótano o en pisos superiores, se cuenta con plataforma elevadora para personas con discapacidad.					
9. El personal que trabaja en el museo tiene conocimiento en lenguaje de señas y braille					
10. El museo brinda ayudas técnicas como sillas de ruedas, muletas, andadores y bastones					
11. El personal que trabaja en el museo cuenta con conocimiento en prevención de riesgos o plan de emergencias					
12. Las imágenes y objetos de los mostradores se encuentran debidamente ubicadas y accesibles para personas con discapacidad.					
13. Los videos que se muestran en las salas de exposición son subtítulos y/o con lenguaje en señas					
14. Los textos informativos que se encuentran en cada imagen y objetos cuentan con audio o sistema braille para las personas con baja visión o ciegos					
15. Las señalizaciones y/o indicaciones son adecuadas y de fácil visualización en los diferentes espacios del museo					

Anexo 4: Instrumento de recolección en el Museo Nacional de arqueología, antropología e historia del Perú

Presentación: Buenos días/tardes: Estoy realizando un estudio que servirá para elaborar una investigación acerca de la accesibilidad para personas con discapacidad física-sensorial en los museos del distrito de Pueblo Libre -Lima, 2020. Es por ello que le pedimos contestar las siguientes preguntas ya que esto validará la investigación. Muchas gracias por su colaboración.

Edad: _____ Género: _____

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Los estacionamientos vehiculares son accesibles para uso de las personas con discapacidad					
2. Las rampas son adecuadas para personas con discapacidad					
3. Se cuenta con ambientes sanitarios accesibles para personas con discapacidad					
4. La iluminación de los ambientes es adecuada, facilitando su desplazamiento					
5. Los pasillos y veredas son suficientemente amplias para mayor circulación y comodidad					
6. Los pasamanos son adecuados y de fácil acceso para personas con discapacidad					
7. El módulo de recepción y caja del museo es de fácil acceso para personas con discapacidad					
8. En caso las salas de exposición se encuentran en el sótano o en pisos superiores, se cuenta con plataforma elevadora para personas con discapacidad.					
9. El personal que trabaja en el museo tiene conocimiento en lenguaje de señas y braille					
10. El museo brinda ayudas técnicas como sillas de ruedas, muletas, andadores y bastones					
11. El personal que trabaja en el museo cuenta con conocimiento en prevención de riesgos o plan de emergencias					
12. Las imágenes y objetos de los mostradores se encuentran debidamente ubicadas y accesibles para personas con discapacidad.					
13. Los videos que se muestran en las salas de exposición son subtítulos y/o con lenguaje en señas					
14. Los textos informativos que se encuentran en cada imagen y objetos cuentan con audio o sistema braille para las personas con baja visión o ceguera					
15. Las señalizaciones y/o indicaciones son adecuadas y de fácil visualización en los diferentes espacios del museo					

validación de instrumentos de expertos



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

Lima, 04 JUNIO de 2020

Apellido y nombres del experto: ROBERT ALEXANDER JARA MIRADA

DNI: 42312593 Teléfono: 947995565

Título/grados: DR. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cargo e institución en que labora: DOCENTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____

FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 04 de junio del 2020

Apellido y nombres del experto: **BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES**

DNI: **47011880**

Teléfono: **984214226**

Título/grados: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

Cargo e institución en que labora: **COORDINADOR ACADÉMICO DE LA UCV – FILIAL CALLAO**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: **NINGUNA**



Mgtr. BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 21 Noviembre del 2019

Apellido y nombres del experto: RUIZ PALACIOS, MIGUEL ANGEL

DNI: 43678006 Teléfono: -

Título/grados: MG. ADMINISTRACION

Cargo e institución en que labora: DTC-UCV

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

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES		
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											X	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?												Y
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?												X
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											X	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?												X
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											X	

Promedio de valoración: 90%



FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 20 NOVIEMBRE del 2019

Apellido y nombres del experto: GOZALDES JARA CAROLINA

DNI: 40408496 Teléfono: 948 166 636

Título/grados: MAGISTER DOCENCIA UNIVERSITARIA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE TIEMPO COMPLETO

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

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES		
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?												
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?												
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?												
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?												
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?												
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?												
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?												
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?												

Promedio de valoración: 90



FIRMA DEL EXPERTO



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 26 NOVIEMBRE del 2019

Apellido y nombres del experto: JARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER

DNI: 42312593 Teléfono: _____

Título/grados: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN


Cargo e institución en que labora: DTC.

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. Jara Miranda Robert Alexander
 CIAD 10754