



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Condiciones para un Turismo Accesible Dirigido a Personas con
Discapacidad Motriz en la Casa Museo Almirante Miguel Grau, Piura -
2021

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

AUTORES:

Arca Cunya, Gabriela Janina (ORCID: 0000-0001-8813-8503)

Rivas Temoche, Katherin Susan (ORCID: 0000-0002-1396-2802)

ASESOR:

Mg. Mogollón García, Francisco Segundo (ORCID: 0000-0003-0188-0049)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Patrimonio y Recursos Turísticos

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a nuestros padres, por el apoyo incondicional que nos han brindado, por su motivación, paciencia y amor; siendo ellos nuestros pilares para construir nuestro perfil profesional y personal.

Agradecimiento

A nuestros formadores; profesionales con grandes conocimientos, quienes se han esforzado para guiarnos y acompañarnos en nuestro camino universitario.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	16
3.3. Escenario de estudio.....	16
3.4. Participantes	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.6. Procedimiento	19
3.7. Rigor científico	20
3.8. Método de análisis de datos.....	20
3.9. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	40
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	40

Anexo 2. Matriz de Categorización.....	42
Anexo 3. Matriz Apriorística.....	43
Anexo 4. Cadena de Accesibilidad.....	47
Anexo 5. Gráfico de Beneficiarios del Turismo Accesible	48
Anexo 6. Instrumentos	49
Anexo 7. Validaciones.....	55
Anexo 8. Constancia de Turnitin	58
Anexo 9. Transcripción de fichas de observación	59
Anexo 10. Transcripción de entrevistas	66
Anexo 11. Permisos	88

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Cadena de accesibilidad	47
Figura 2. Esquema de beneficiarios del Turismo Accesible	48

Resumen

Las personas con discapacidad motriz se ven expuestas a muchas limitaciones por parte de los diferentes establecimientos y servicios que ofrece la actividad turística, lo cual les impide disfrutar plenamente de esta actividad; debido a que estos lugares aún no reúnen las condiciones adecuadas para poder adaptarse a las necesidades de este grupo de personas y poder llevar a cabo un turismo accesible.

De acuerdo a esta problemática, la investigación se realizó en la casa museo Almirante Miguel Grau, con el objetivo de determinar las condiciones para la práctica de un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz que visitan la casa museo; para ello la metodología a emplear se basó en un enfoque de estudio cualitativo, con diseño fenomenológico, donde los participantes involucrados en el estudio fueron personas con discapacidad motriz y el director de la casa museo.

Posteriormente, para la recolección de información se aplicó los siguientes instrumentos: ficha de observación y una guía de entrevista. Por otra parte, los resultados arrojaron que la casa museo Miguel Grau no reúne las condiciones tanto en infraestructura, accesibilidad, barreras y servicio para la práctica de un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz.

Palabras claves: discapacidad motriz, turismo accesible, museos accesibles, accesibilidad.

Abstract

The people with motor disabilities are exposed to many limitations by the different establishments and services offered by the tourist activity, which prevents them from fully enjoying this activity; because these places still do not meet the appropriate conditions to be able to adapt to the needs of this group of people and to be able to carry out an accessible tourism.

According to this problem, the research was carried out at the Almirante Miguel Grau House Museum, with the objective of determining the conditions for the practice of accessible tourism aimed at people with motor disabilities who visit the house museum; for this purpose, the methodology to be used was based on a qualitative study approach, with a phenomenological design, where the participants involved in the study were people with motor disabilities and the director of the house museum.

Subsequently, the following instruments were used for the collection of information: an observation form and an interview guide. On the other hand, the results showed that the Miguel Grau House Museum does not meet the conditions in terms of infrastructure, accessibility, barriers and service for the practice of accessible tourism for people with motor disabilities.

Keywords: motor disability, accessible tourism, accessible museums, accessibility.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo accesible es un tipo de turismo que nació ante la necesidad del disfrute de la experiencia turística sin límites, es decir las personas con discapacidad motriz, visual, auditiva e intelectual, puedan tener una experiencia única sin sentirse limitados en el espacio o servicio que ofrece un destino turístico, este tipo de turismo es también llamado “Turismo para todos” o “Turismo Inclusivo”.

En la actualidad existen destinos internacionales donde se desarrolla el turismo accesible de manera específica, siendo los museos uno de los recursos turísticos, en los cuales existe una gestión administrativa que a través de proyectos se pueda acondicionar no solo la infraestructura del museo, sino también mejorar el servicio especializado por parte del personal de atención al cliente. Un claro ejemplo a nivel internacional es España, segundo país más visitado nivel mundial (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2020) España posee más de 1,500 museos y colecciones museográficas, dato facilitado por el Directorio de Museos y colecciones de España; sin embargo, son sólo 42 museos los cuales han sido catalogados como Museos Accesibles, entre ellos se tienen en cuenta al Museo Arqueológico Nacional, Museo Nacional de Arte Romano, Museo Nacional de Antropología, y destacándose el Museo de Guggenheim de Bilbao, primer museo certificado con la norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal (Ministerio de Cultura y Deporte de España, 2020).

México, también posee museos inclusivos o accesibles, trabajo que ha realizado su gobierno en los últimos 20 años, especialmente en la Ciudad de México (CDMX), donde se unieron 37 museos y acondicionaron sus espacios e infraestructura para mejorar la experiencia del visitante (Carbajal, 2017).

A nivel nacional no se corre con la misma capacidad de gestión para la mejora de un turismo accesible, hasta la actualidad no existe un museo en el país que pueda contar con las condiciones necesarias para el desarrollo de un turismo accesible o haya sido catalogado como “Museo Accesible”; solo existen propuestas como la de la Universidad San Ignacio de Loyola, un Manual de Accesibilidad para Museos, donde se toma en cuenta la planificación y políticas de un museo accesible además de buenas prácticas de accesibilidad museológica (Zuñiga, 2019).

A nivel regional, Piura posee un total de 8 museos en las provincias de Piura, Sechura y Sullana; dicha investigación se centra en la Casa Museo Almirante Miguel Grau, la cual se encuentra ubicada a dos cuadras de la Plaza de armas de la ciudad de Piura, actualmente es administrado por la Marina de Guerra del Perú, cuenta con 7 salas permanentes, 2 salones temporales y 2 patios interiores, todos distribuidos en una sola planta. Las salas de la casa museo son pequeñas en ellas se exhiben fotografías, pinturas, muebles y vestigios del Almirante Miguel Grau Seminario, cada sala tiene una medida aproximada de 20 metros cuadrados, además de no contar con rampas que permitan la accesibilidad para las personas con discapacidad, sumado a ello la administración dirigida por la Marina de Guerra del Perú, solo se limita al mantenimiento, limpieza y resguardo de los vestigios que posee la casa museo, más no en la generación de proyectos o propuestas que busquen la mejora de las condiciones actuales para poder desarrollar otro tipo de turismo que sirva de opción para el crecimiento del flujo de visitas.

La casa museo abrió sus puertas desde el 27 de julio del año 1964, desde entonces la Marina de Guerra del Perú ha trabajado de la mano con instituciones privadas y fondo propio para la mejora de la casa museo, sin embargo, no se tomó en cuenta el diseño de una infraestructura idónea para personas con discapacidad motriz, además los proyectos que se hayan propuestos para la mejora de la casa museo se han visto paralizados por la pandemia mundial que ha convertido al turismo en una actividad estancada. Actualmente la casa museo ha abierto sus puertas desde el 1 de marzo, cumpliendo con el protocolo de bioseguridad establecido por el Ministerio de Cultura, permitiendo el ingreso de 6 personas por cada grupo, debido que las instalaciones son pequeñas; los únicos proyectos que manifiesta la Marina de Guerra del Perú, es utilizar la tecnología para generar visitas virtuales, ya que se ve reducido el aforo y aún no se reactiva el turismo receptivo a nivel nacional.

Ante ello, la investigación buscó determinar las condiciones actuales que presenta la casa museo para poder desarrollar un turismo accesible, que permita el desplazamiento libre de los visitantes con limitaciones físicas por problemas congénitos o accidentes; siendo ello parte de un análisis focalizado que permita generar conciencia en empresas público – privadas para orientarse a formular

proyectos en mejora de la infraestructura del recurso turístico de categoría manifestación cultural.

Ante la problemática expuesta se planteó el problema general: ¿Cuáles son las condiciones para la práctica de un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad Motriz que visitan la Casa Museo Almirante Miguel Grau, Piura – 2021?, asimismo los problemas específicos, ¿Cuál es la condición actual de la infraestructura de la Casa Museo Almirante Miguel Grau, basada en el Reglamento de Edificaciones Norma A 120 “Accesibilidad para personas con discapacidad”?, ¿Cuál es la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz?, ¿Cuál es la condición de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz?, finalmente ¿Cuál es la condición de los servicios que ofrece la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz?

La investigación se fundamenta por las siguientes razones, siendo la primordial el poder describir el tipo de infraestructura y accesibilidad que presenta la Casa Museo Miguel Grau, la cual ante la coyuntura sanitaria y social que vivimos en la actualidad se han paralizado proyectos para la mejora de la infraestructura del museo, asimismo la investigación busca poder presentar un análisis que permita evidenciar lo esencial en un recurso turístico como es la accesibilidad para todo tipo de visitante, además del servicio especializado y servicio en general que merece cualquier visitante que llega con el único objetivo de conocer un poco más acerca de la cultura y sobre todo obtener una experiencia única en el lugar elegido.

Por último, la investigación se fundamenta metodológicamente, por ser una investigación orientada al análisis y descripción de un problema hallado para plantear mejoras a través de diseños que permitan crear una innovación en un museo de tantos años de prestigio en la ciudad de Piura.

Ante ello como objetivo general se planteó: Determinar las condiciones para la práctica de un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz que visitan la Casa Museo Almirante Miguel Grau, Piura 2021; como objetivos específicos se presentan los siguientes: Analizar la infraestructura que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau, basado en el Reglamento de Edificaciones –

Norma A 120 “Accesibilidad para personas con discapacidad”, describir la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz, describir la condición actual de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz, finalmente, describir la condición actual de los servicios que ofrece que la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz. (Ver Anexo 1)

II. MARCO TEÓRICO

Se consideró la siguiente evidencia empírica que permitirá realizar una adecuada discusión de resultados:

A nivel internacional se tomó en cuenta a diversos autores como, Molina (2019) cuya investigación se tituló “Del turismo accesible al turismo inclusivo: Un modelo para la Evaluación de la accesibilidad universal en los museos. El caso de Cosmocaixa en Barcelona” y tuvo como objetivo general validar el papel de la accesibilidad universal en museos a modo que represente una unidad de inserción para las personas con discapacidad, además de constituir un vínculo entre la accesibilidad y sostenibilidad. La metodología empleada tuvo un enfoque mixto, la población que fue tomada para el estudio se direccionó a personas con discapacidad motriz que visitan los museos. Las conclusiones que tuvo el estudio realizado se enfocaron en la prueba de su hipótesis, además de indicar que los museos de por sí deben llevar un concepto o definición de accesibilidad universal, sin embargo, aún no se encuentran totalmente preparados para una accesibilidad ni para una atención especializada para los turistas inclusivos.

Matamoros et al. (2019) en su investigación denominada: “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” presentó una perspectiva real de cómo se encuentra el sistema turístico del Centro Histórico en lo que respecta a accesibilidad para personas con discapacidad y como la inclusión social simboliza una oportunidad para evolucionar. Se empleó una metodología sistemática adecuada al contexto y problema de la investigación, a lo cual se obtuvo como principales conclusiones de la problemática identificada que lo propuesto ha conllevado a una innovación social, generándose desde la misma organización civil; siendo así ejemplos de empresas que trabajan con personas con discapacidad.

Karagkounis (2019) en su tesis titulada: “Accessibility for PwD tourists in Greek territory” se enfocó en poder analizar la situación actual de Grecia y la actividad turística que refleja la comunidad de personas con discapacidad que visitan este país, la metodología empleada se basó en el método inductivo – deductivo, utilizando entrevistas y cuestionarios para recabar la información en relación a la percepción del turista y la noción del turismo accesible de los prestadores de

servicio. Los resultados que se obtuvieron de la investigación es que la parte física de los hoteles, museos, restaurantes y vías públicas no contaban con una infraestructura accesible lo que conllevó a la insatisfacción del visitante además que los baños no contaban con los espacios reglamentarios para personas con discapacidad motriz.

Zalazar (2018) en su estudio denominado: “Turismo Accesible en los centros de Interpretación ambiental. Estudio de Caso: Balneario El Cóndor, Viedma” presentó como objetivo general indagar en las posibilidades de adaptar criterios de accesibilidad turística en el centro de interpretación ambiental del Balneario El Cóndor, para ello desarrolló una metodología basada en una línea exploratoria con un enfoque mixto, utilizando el cuestionario y la guía de entrevista como instrumentos para el recojo de información. Las conclusiones de la investigación se basaron en una propuesta que busca la adaptación que permita al turista con discapacidad poder disfrutar, conocer y experimentar la actividad turística que se pueda generar en un destino turístico, llegando a posicionar este destino como uno de los más destacados y únicos por poseer una infraestructura, accesibilidad y servicio para personas con discapacidades diferentes.

Angheloni (2017) en su tesis titulada: “Accessible Tourism in the Italian Destination” hace referencia de un estudio del turismo accesible en Italia, cuya finalidad fue analizar las condiciones actuales que posee Italia para poder generar un turismo accesible para todo tipo de discapacidad, la metodología que empleó el presente estudio fue una metodología sistemática, se tomó en cuenta estudios previos desarrollados en países de Europa, las conclusiones de la investigación identificaron que Italia en el desarrollo turístico de las dos últimas décadas ha podido mejorar su infraestructura para personas con discapacidad además que instalaciones turísticas actualmente se encuentran más concientizadas con respecto al turismo inclusivo y turismo accesible.

Wellen y Hedström (2016) en su investigación denominada: “Accessible tourism for all: a question of equal rights to be a tourist” enfocó su objetivo en determinar el desarrollo del turismo accesible en Suecia y los derechos de un turista en poder disfrutar de un atractivo de la manera más viable y sin límite alguno, la metodología empleada en la investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido que se aplicaron

instrumentos como el cuestionario, su método fue inductivo – deductivo; y se obtuvo como resultado que el progreso hacia una ciudad accesible debe tener un comienzo prometedor. Sin embargo, el desarrollo es lento y todavía hay mucha necesidad de mejorar. Mucha consideración debe tenerse en cuenta al planificar una mejor accesibilidad y cuatro áreas principales de importancia fueron descubiertas.

En el ámbito nacional se tiene la investigación de Moya y Ura (2019) titulada: “Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019” cuyo propósito fue conocer el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu – Cusco, ante ello la metodología empleada fue de tipo cualitativa, debido que solo utilizó entrevistas y fichas de observación como instrumentos para la recolección de información, la conclusión final de la investigación infiere en que la pequeña ciudad de Machu Picchu, es catalogada como incipiente, debido a la existencia de algunos lugares que ofrecen servicios turísticos que no satisfacen las expectativas de los turistas con discapacidad, lo que representa faltas reglamentarias como son las áreas de acceso, rampas, servicios higiénicos especiales entre otros.

Trejo (2019) en su investigación denominada: “Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores 2019” se basó en poder evaluar las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores. Fue un estudio cualitativo, de tipo aplicada empleando la entrevista como instrumento para el recojo de información; asimismo el método empleado fue el de codificación, es decir se realizó un análisis diferenciado permitiendo que las principales interpretaciones de información obtenida sea de manera neutral. La conclusión de la investigación se basó en que el estado de las instalaciones del recurso en mención se encuentra en estado regular, debido que solo la parte física accesible se encuentra en la parte baja del recurso y aún presenta falencias para el desarrollo de un turismo accesible.

Quiroz (2018) tituló su investigación como: “Conocimiento de los Guías de Turismo de la Ciudad de Cajamarca en Relación al Turismo Accesible” y tuvo como objetivo general el determinar el conocimiento de las guías de turismo con respecto al turismo accesible que se desarrolla en la ciudad de Cajamarca, la metodología que

se empleó en la investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, para ello se empleó cuestionarios y guías de entrevista como instrumentos de recolección de información; asimismo los métodos que se emplearon fueron hipotético deductivo y analítico sintético. Las conclusiones determinaron que los guías en turismo si conocen acerca del turismo accesible sin embargo aún no cuentan con la capacitación profesional suficiente.

Alayo (2018) basó el objetivo general de su investigación titulada: “Mejoramiento de accesibilidad turística del vivero forestal en usuarios de sillas de ruedas, 2018” en evaluar y determinar el sistema de accesibilidad del Vivero Forestal, para el aprovechamiento de los usuarios de sillas de ruedas en la ciudad de Chimbote, la investigación fue de tipo descriptivo con un nivel exploratorio, empleando un diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos que se emplearon para recabar información fueron el cuestionario y fichas de observación, obteniéndose como resultados que el ochenta y ocho por ciento de los atractivos turísticos del Vivero Forestal no son aptos en accesibilidad porque carecen de los lineamientos establecidos en el Manual de Accesibilidad 93 Universal para usuarios en sillas de ruedas, y solo en el 47% existe acceso.

Uzateguí (2016) en su tesis titulada: “Accesibilidad del Discapacitado Motriz en su Visita a Los Conventos Museo del Centro Histórico De La Ciudad De Arequipa – 2016” enfocó su objetivo general en analizar la accesibilidad del discapacitado motriz en su visita a los Conventos Museo del Centro Histórico de la ciudad de Arequipa, para ello se empleó un enfoque mixto; aplicándose el cuestionario, la entrevistas y fichas de observación como instrumentos para el recojo de datos, su diseño fue no experimental, transversal – descriptivo. La conclusión de la investigación indicó que los Conventos - Museo del Centro Histórico de Arequipa en forma general no ofrecen condiciones mínimas en accesibilidad, lo que genera un mayor nivel de barreras arquitectónicas para el desplazamiento de forma vertical como horizontal del visitante con discapacidad motriz, lo que conlleva a un límite de maniobras. Finalmente carece de infraestructura adecuada para realizar su desplazamiento sin dificultad alguna.

Uzcamayta (2016) en su investigación denominada: “Identificación de las normas para un turismo accesible y su uso adecuado en los atractivos turísticos de la ciudad

de Arequipa – 2016”, evaluó el cumplimiento de las normas de turismo accesible en atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa; para el recojo de información se utilizó el cuestionario y las fichas de observación, la investigación fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental, transversal – descriptivo. La conclusión del estudio radica en que el 75% de los atractivos de la ciudad de Arequipa no cumple con la normatividad de accesibilidad, debido que se encontró deficiencias en la parte de infraestructura y estructura de los atractivos.

Por último, en el ámbito local se evidencian investigaciones como la de Chero (2017) titulada: “Condiciones Turísticas del Distrito de Piura para el turismo cultural, Provincia de Piura, 2016” en su objetivo general indicó determinar las condiciones turísticas del distrito de Piura para el turismo cultural, el estudio fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental. La investigadora enfocó su investigación en tres poblaciones ambas seleccionadas por los criterios de inclusión y exclusión; ante ello se obtuvo como conclusión que el distrito de Piura no posee recursos turísticos perceptibles, materiales propicios y aptos que permitan un trabajo conjunto en la actividad turística y en la mejora de su accesibilidad, de igual manera se halló que la planta turística entre hoteles y restaurantes no cuentan con la infraestructura y espacio correcto para el desplazamiento de una persona con discapacidad.

Pinto (2016) en su investigación denominada: “Plan de Acción de la Gestión del Turismo Inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes de Piura 2016” radicó en elaborar un plan de acción de gestión del turismo inclusivo, para optimizar la inserción de personas con habilidades diferentes; el estudio fue cuantitativo, debido que se aplicó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos, asimismo su diseño fue no experimental, transversal – explicativo, porque no se manipuló ninguna de las variables de estudio. Como conclusión, indica que el diagnóstico de la situación actual de la gestión turística inclusiva en Piura permitió determinar la escasez de conocimiento acerca de este tipo de turismo tanto desde el ámbito de formación (Universidades) como el gestor público principal de Piura (DIRCETUR).

Dentro de las bases teóricas que presenta la investigación se define la variable condición del turismo accesible, para ello se desglosa en dos términos siendo la primera condición, la cual es definida como el conjunto de características propias o definidas de un individuo o conjunto de objetos que presenta un determinado sistema, ante ello por ser de característica turística se toma en cuenta el término Condiciones turísticas, el que fue definido desde los años 80's, siendo López, quien conceptualiza a las condiciones turísticas como: Los factores positivos y negativos de los recursos turísticos, los servicios generales complementarios, la tipología, la infraestructura, las vías de comunicación y el estado de una zona turística en general tienen, que permiten o no el desarrollo de la actividad turística, además que las características deben ser adaptadas para el desarrollo de un turismo responsable si fuese el caso del ambiente natural sea el foco de atracción. (p111)

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, manifiesta que las condiciones turísticas, son las características y el potencial tanto económico, social, cultural y ecológico que deben ser valoradas por un destino para generar un óptimo aprovechamiento turístico del territorio (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR], 2014).

El segundo término utilizado en la investigación es turismo accesible, definido como un proceso de integración de todas las barreras físicas, sociales, de comportamiento y ambientales deben eliminarse para recibir una parte de los mercados importantes y especiales de personas con discapacidad. Requiere de los servicios sin barreras y desafíos para todas las actividades de acuerdo con todos los procesos y servicios (Darcy y Dickson, 2009).

El secretario general de la Organización Mundial de Turismo [OMT], Taleb Rifai (2014) indicó que, "El turismo accesible consiste en facilitar que todas las personas disfruten de las experiencias turísticas. Muchas personas tienen necesidades de acceso, relacionadas o no con una condición física (por ejemplo, usuarios de sillas de ruedas, discapacidad visual, auditiva, etc.). Es importante precisar que todas las personas con y sin discapacidad tienen el derecho a acceder a un turismo responsable y sostenible".

Para Pérez y González (2003) indicaron que la accesibilidad no solo debe considerarse un derecho, sino también una cuestión fundamental en la planificación

urbana. La accesibilidad mejorada tiene el potencial de desarrollar el bienestar general, aumentar la usabilidad y el disfrute de los sitios, servicios y productos turísticos, y capturar un nuevo segmento del mercado turístico. También puede hacer que los sitios sean más competitivos. Las personas con discapacidad deben integrarse en la sociedad. Los servicios que se brindan a las personas con discapacidad, ya sea congénita o adquirida por diversos motivos, proporcionan una accesibilidad más fácil y cómoda. También contribuirán a mejorar la calidad de vida no solo de las personas con discapacidad, sino también, especialmente de las personas mayores, las mujeres embarazadas y los niños.

La Organización Mundial del Turismo a través de las publicaciones en eLibrary UNWTO, ha indicado los beneficios que trae consigo el desarrollo de un turismo accesible siendo en primer lugar “los viajes internacionales y locales van en aumento”, esto quiere decir que existe mayor demanda de turistas con cierta discapacidad motriz que apuesta por viajes placenteros, a lo cual los proveedores turísticos deberán cumplir y responder a la adversidad de necesidades que estos visitantes necesitan; otro de los beneficios es “multiplicidad de clientes”, estudios referidos en Europa y Australia indicaron algunas cifras estadísticas y proyecciones que infieren en que turistas con discapacidad motriz tienden a viajar acompañados, lo que trae consigo el efecto multiplicador. Un tercer beneficio sería “Reduce el fenómeno de estacionalidad”, es decir atrae a turistas con discapacidad a lugares exóticos y con las comodidades que ellos necesitan llevando a un no fenómeno de estacionalidad es decir que experimenten de nuevos destinos con las condiciones necesarias. Otro beneficio es el “aumento de la cuota de mercado”, es decir atender y fidelizar este segmento mejora de manera notable la cuota del mercado lo que contribuye a generar un crecimiento en la rentabilidad de las empresas turísticas; finalmente el beneficio de “Mejora de la imagen corporativa”, es decir empresas que renueven sus instalaciones y contribuyan a la atención priorizada y especializada de personas con discapacidad motriz genera un signo de confianza e inclusión en el mundo empresarial, generando que no solo el cliente con limitaciones apueste por adquirir los productos o servicios, sino que todos los demás clientes reales y potenciales lo hagan de la forma más cómoda y certera posible. (2014, p.53 – p.54)

Los beneficiarios del Turismo Accesible no solo se limitan a personas con discapacidad motriz, sino que va mucho más allá de la segmentación de mercado siendo dos grupos importantes en primer lugar personas con discapacidad (Motriz, sensorial e intelectual); el segundo grupo denominado como “Otros grupos de la población”, dentro de ellos se tiene a Ciudadanos del destino, personas adulto mayor, personas extranjeras y otros (personas con carritos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad temporal, personas con lesiones, personas obesas, personas muy altas o muy bajas, niños, acompañantes de personas con discapacidad y personas con alergias) (OMT, 2014, p.37). (Anexo 5)

Las categorías que se involucran en las condiciones del turismo accesible son las siguientes:

Infraestructura. Es el marco físico de las instalaciones a través del cual se proporcionan bienes y servicios al público. La infraestructura que tiene más sentido desde un punto de vista económico consiste en grandes monopolios naturales intensivos en capital, como carreteras, otras instalaciones de transporte, sistemas de comunicaciones, servicios de salud, vivienda (Boullón, 2006).

Por otro lado, en los países subdesarrollados es evidente la escasez de infraestructura. En América Latina la infraestructura actúa como un condicionante del desarrollo turístico, porque es absurdo pensar en inversiones en los establecimientos que permanecen sin comunicación. El origen es que el costo de las obras de infraestructuras es muy alto y la recuperación de la inversión se da a largo plazo; acción que se nota en los países en vías de desarrollo, el cual limita su financiamiento a aquellos proyectos que sirvan paralelamente a un mayor número de sectores productivos como la minería o agricultura.

Áreas de acceso, según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, define a las áreas de acceso como la zona de entrada con medidas reglamentarias para el acceder a un determinado edificio (2006, p.146)

Las áreas de acceso de las edificaciones deben cumplir ciertos requisitos como los pisos de accesos deben estar asegurados y ser de un material antideslizante, los pasos y contrapasos de las gradas de escaleras deben tener dimensiones uniformes, además de cumplir los espacios reglamentarios para personas con silla de ruedas, muletas o bastón.

Señalización, determinado como el método de indicaciones que permite el poder visualizar los elementos y áreas de uso público accesible, para la orientación idónea de la persona. (Ministerio de Vivienda, construcción y Saneamiento, 2006, p.146)

Accesibilidad. Según la Guía de Accesibilidad Universal (2012) es un cúmulo de particularidades que debe disponer un contexto urbano, edificación, medio de comunicación, etc.; para así ofrecer condiciones de comodidad, seguridad e igualdad y autonomía. La accesibilidad debe ser la característica más esencial del diseño centrado en el ser humano en el entorno construido. Todo el mundo debe utilizar el entorno construido de forma independiente y equitativa. Cada país debe tener el objetivo de proporcionar el uso del entorno construido de manera segura y beneficiosa, incluyendo a las personas con discapacidad.

La accesibilidad afecta a todos los ámbitos del turismo: no solo al alojamiento y las atracciones, sino también al transporte, los dispositivos electrónicos, las fuentes de información y la comunicación. Barón y otros, en el Curso de Turismo Accesible del Real Patronato sobre Discapacidad (1999) plantearon a la accesibilidad turística como el potencial de asegurar que las personas con discapacidad tengan una calidad de vida mucho mayor cuando acceden a servicios turísticos variados. Además, ante una eventualidad puedan evacuarlos en condiciones de seguridad.

El Manual sobre Turismo Accesible para Todos en su módulo I indica; la actividad turística es una experiencia que empieza en el lugar de origen con la exploración de información acerca del destino, continúa con el desarrollo de diversas actividades (visitas a iglesias, restaurantes, museos, etc.) y que finaliza cuando se regresa al lugar de origen (2015, p.21).

El autor también afirmó que las actividades desarrolladas durante estas experiencias son componentes de una cadena compuesta por varios eslabones. Esta cadena, se repite cambiando el orden de los elementos del núcleo, sin embargo, los elementos de inicio y final quedan fijos. (Anexo 4)

Barreras. Se define como la imposibilidad de la humanidad para erradicar las barreras de movilidad, comunicación y cierta comprensión en la atención de forma desigual que se brinda a personas con discapacidad o ciertas necesidades especiales, es por ello que cada barrera al acceso que cae acerca un poco más en

la consecución de una sociedad justa (Helios, 1995, como se citó en OMT, 2016, p.41).

Las barreras en el turismo accesible se dividen en barreras del entorno o físicas y barreras sociales, las cuales se definen de la siguiente manera.

Barreras del entorno, denominadas como aquellas que aparecen entre el visitante o cliente y el entorno en donde él viaja, se tiene como ejemplo, las barreras arquitectónicas, barreras de comunicación o barreras en el transporte. Este tipo de barreras solo dificultan el acceso libre y el disfrute de la infraestructura o servicios que brinda el destino turístico (OMT, 2014, p.41).

Barreras sociales, se consideran a todas aquellas limitaciones que se relacionan con los factores de la sociedad y el trato hacia las personas con discapacidad, y las referencias en cuanto a la accesibilidad, en ciertas ocasiones estas barreras son más notorias y discriminadoras que las barreras del entorno, debido que la consideración de la población hacia la accesibilidad puede promover cambios políticos, económicos y sociales para su ejecución (OMT, 2014, p.46).

El enfoque conceptual se toma en cuenta diez términos relacionados a la investigación planteada siendo los siguientes:

Accesibilidad. Conjunto de características dispone de un medio urbano, edificación, comunicación entre otros, siendo utilizado para la comodidad, igualdad, seguridad y autonomía de un determinado sujeto en acción (Guía de Accesibilidad Universal, 2012).

Actividad Turística. Acción que realiza el visitante en un determinado destino, lo que conlleva a la materialización del turismo. Se dice también que el objetivo del viaje y la razón por que son proporcionados los servicios turísticos en un destino (Organización de los Estados Americanos, 1988 citado en Ministerio de Economía y Finanzas, 2011, p. 11).

Condición, la cual es definida como el conjunto de características propias o definidas de un determinado individuo o conjunto de objetos que presenta un determinado sistema (Amadeus, 2017).

Desarrollo turístico. Piperoglou (1967) "El desarrollo turístico es una dificultad de encajar los recursos naturales o históricos de una zona con la demanda y gustos

de los turistas actuales o potenciales”. Es así que, los recursos por sí solos, sin ningún complemento representan solo la materia prima de próximos atractivos.

Discapacidad. Discapacidad es un término que se utiliza cuando las personas con necesidades especiales no pueden cuidarse y satisfacer sus necesidades debido a la falta de instalaciones y herramientas. No es una descripción de una situación, sino una expresión de la relación del individuo con el entorno circundante (Organización Mundial de la Salud, 2011).

Infraestructura. Es el marco físico de las instalaciones a través del cual se proporcionan bienes y servicios al público, donde el factor económico radica en extensos monopolios naturales intensivos en capital, como carreteras, otras instalaciones de transporte, sistemas de comunicaciones, servicios de salud, vivienda (Boullón, 2006).

Museo. Dicha institución sin fin lucrativo, siendo su principal objetivo el velar por el bien cultural de una determinada zona, incentivando a la investigación, concientización, educación e identidad cultural (Consejo Internacional de Museos, [ICOM], 2015).

Recursos turísticos. Son una parte fundamental del producto y son libres como el aire, el mar, el clima o cultura; existe de manera natural con abundancia que no necesita de un mecanismo para distribuirlos entre los visitantes (Evans, Campbell, y Stonehouse, 2012).

Turismo. Es un movimiento temporal de las personas hacia el destino fuera de sus lugares habituales de trabajo y residencia, las actividades realizadas durante su estancia en dichos destinos y las instalaciones creadas para atender sus necesidades (OMT, 2006).

Turismo Accesible. Este tipo de turismo beneficia a las personas con discapacidad y a todas las personas en general. Es conocido como turismo para todos o tourism for all (Darcy y Dickson, 2009).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El estudio tuvo un enfoque cualitativo, debido que se emplearon instrumentos de recolección de datos cualitativos los cuales fueron: las hojas de cotejo y guías de entrevista, aplicadas a un determinado grupo de personas que tienen conocimiento acerca del tema abordado (Hernández Sampieri, et al., 2014).

Asimismo, de tipo básico, debido que permitió describir el problema hallado a través de los instrumentos de recolección que se aplicaron, permitiendo obtener una información que aporte como prospecto para investigaciones a futuro.

Diseño de Investigación: La investigación presentó un diseño fenomenológico con corte exploratorio subjetivo, debido a la experiencia por parte de los participantes siendo en esencia las personas con discapacidad motriz a quienes se le aplicó una guía de entrevista, asimismo se tuvo en cuenta las causas y consecuencias de la problemática y las posibles soluciones que se puedan establecer (Hernández Sampieri, et al., 2014).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

La investigación presentó una sola variable de investigación siendo la siguiente: Condiciones del turismo accesible, la cual contiene como categorías "Infraestructura", siendo sus subcategorías las siguientes: Áreas de acceso, servicios básicos, señalización, espacios y dimensiones; asimismo la segunda categoría se direcciona a la Accesibilidad, la cual contiene como subcategorías a la accesibilidad interna y externa; la tercera categoría es barrera siendo sus subcategorías barrera del entorno o física y barrera social; finalmente la categoría servicios presenta como subcategorías, servicios de seguridad, guiado y protocolo sanitario.(Ver anexo 2)

3.3. Escenario de estudio

La Casa Museo Miguel Grau, es un recurso turístico registrado en el Inventario de Recursos turísticos nacionales del Mincetur, bajo el código de registro N° 362, este recurso fue categorizado como Manifestación cultural, de tipo arquitectura y espacios urbanos, de subtipo casa de valor arquitectónico con una jerarquía 3 en

el año 2018. La casa museo está ubicada en la ciudad de Piura cerca a la plaza de armas de esta ciudad, exactamente en la calle Tacna N° 622.

Esta casona data desde el siglo XVIII, en ese entonces el dueño era Fernando Seminario, abuelo del Almirante Grau; en un inicio esta casona tenía 2 niveles, pero en el año 1912, su segundo nivel se desplomó a causa de un terremoto. La casa museo hoy en día es administrada por la Marina de Guerra del Perú, cuenta con 7 salas permanentes, 2 salones temporales y 2 patios interiores, todos distribuidos en una sola planta. Las salas de la casa museo son pequeñas en ellas se exhiben fotografías, pinturas, muebles y vestigios del Almirante Miguel Grau Seminario, cada sala tiene una medida aproximada de 20 metros cuadrados. Parte de la atracción principal de este museo es la carta de Carmen Carvajal, quien fuese esposa del chileno fallecido en el combate de Angamos, además del sable con el que Don Miguel Jerónimo Seminario (Tío del Almirante) proclamase la independencia del Perú en la ciudad de Piura en el año 1821. Finalmente, la casa museo tiene también una biblioteca sobre la historia de Miguel Grau Seminario y la historia marítima del Perú. En 1944 fue declarado Monumento Nacional bajo la Ley N° 10146 un 26 de diciembre del mismo año, dejando como precedente su año de funcionamiento en julio de 1964.

3.4. Participantes

Los participantes involucrados en la investigación fueron personas con discapacidad motriz a quienes se les aplicó una guía de entrevista basada en preguntas direccionadas a las categorías accesibilidad, barreras y servicios. Se eligieron a 6 miembros que pertenecen al Consejo Nacional para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) cuya sede se encuentra en la ciudad de Piura, siendo estos miembros, personas activas en el ejercicio social de visitar centros culturales como mecanismo de recreación. Finalmente se entrevistó al director de la Casa Museo del Almirante Miguel Grau a quien se le aplicó una guía de entrevista basada en la categoría infraestructura.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se tomaron en cuenta para la recolección de información fueron la observación y la entrevista.

Observación, técnica cualitativa que permitió explorar y describir ambientes, comunidades, subculturas y aspectos físicos – culturales de una determinada zona. La observación investigadora comprendió procesos, vinculaciones entre personas, situaciones experiencias o circunstancias que suceden al paso del tiempo (Miles, Huberman y Saldaña, 2013; y Jorgensen, 1989 como se citó en Hernández Sampieri et. al, 2014, p.399).

Entrevista, es una técnica cualitativa íntima, flexible y abierta que las técnicas cuantitativas, asimismo es una forma práctica que permitió recabar información a detalle, además consta de dos participantes fundamentales el entrevistado y entrevistador, asimismo se tomó en cuenta la entrevista estructurada, la cual presentó preguntas que fueron formuladas para recabar información de los indicadores de las dimensiones estudiadas (Janesick, 1998, como se citó en Hernández Sampieri et. al, 2014, p.403).

Instrumentos de recolección de datos.

Ficha de Observación, también denominadas fichas de cotejo o de campo, la cual permite tomar en cuenta información a través de cuadros o tablas, que ayuden a obtener características e información del lugar u objeto a investigar. Las fichas de observación pueden basarse en manuales o ser creadas según el criterio del investigador (Hernández Sampieri et. al, 2014, p.400).

Las fichas de observación que se utilizaron en el estudio, se diseñaron bajo los estatutos del Manual de Accesibilidad de la OMT y el Reglamento de Edificaciones Norma A 120.

Guía de Entrevista, es la herramienta que contiene los ítems o preguntas que se plantearon al entrevistado; cuya información permitió identificar a quien se ha aplicado esta herramienta como es el nombre, puesto o cargo que desempeña, además de fecha, hora y lugar en donde se ha aplicado la entrevista; finalmente un espacio de observaciones donde se colocó algún alcance que se haya suscitado a lo largo de la entrevista (Hernández Sampieri et. al, 2014, p.407).

La guía de entrevista aplicada a las personas con discapacidad motriz presentó 10 ítems, permitiendo recoger información de las dimensiones accesibilidad, barreras y servicio; la duración aproximada para cada entrevista fue de 30 minutos promedio.

La guía de entrevista aplicada al director de la casa museo presentó 5 ítems y permitió recabar información sobre la categoría infraestructura. Posteriormente se realizó el filtro de la información, para la descripción, comprensión e interpretación de las respuestas obtenidas.

3.6. Procedimiento

Se aplicaron dos instrumentos, teniendo en cuenta el procedimiento idóneo para cada uno de ellos, siendo ambos aplicados de forma secuencial; en primer lugar las fichas de observación y posteriormente la guía de entrevista.

La ficha de infraestructura se aplicó en la Casa Museo Almirante Miguel Grau, con el permiso indicado por parte de los directores y administradores siendo la Marina de Guerra del Perú.

Los resultados que se obtuvieron de la ficha se contrastaron con los requisitos y lineamientos del Manual de Turismo Accesible y el Reglamento de Edificaciones A 120.

Guía de entrevista

La guía de entrevista se aplicó a dos grupos seleccionados, siendo el primero a 6 miembros del Consejo Nacional para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) con representación en Piura, a quienes se les formuló preguntas que están relacionadas con las categorías accesibilidad, barreras y servicios. Esta guía de entrevista presentó 10 ítems, permitiendo recoger información de las dimensiones accesibilidad, barreras y servicio; la duración aproximada para cada entrevista fue de 30 minutos promedio. Posteriormente se realizó el filtro de la información, para la descripción, comprensión e interpretación de las respuestas obtenidas.

La segunda guía de entrevista se aplicó al administrador de la Casa Museo Almirante Miguel Grau, el coronel Leonardo Rosas Vallebuona, a quien se le realizó preguntas que están relacionadas con categoría infraestructura, la duración de la entrevista fue de 30 minutos aproximadamente, posteriormente se hizo el filtro correspondiente de la información para la descripción, comprensión e interpretación de las respuestas obtenidas.

3.7. Rigor científico

Para la investigación cualitativa se tomó en cuenta a Hernández Sampieri et al., quien indica los siguientes rigores de la metodología, para cumplir con un trabajo de calidad.

Credibilidad, denominada también como máxima validez, consiste en mostrar la capacidad para la comunicación, el lenguaje, pensamientos y los puntos de vista de los entrevistados o participantes de la investigación. Las investigadoras tendrán en cuenta dos puntos primordiales para el recogimiento de la información siendo la corroboración estructural y adecuación referencial (Hernández Sampieri et al., 2014, p.456).

Transferencia, conocido como aplicabilidad de resultados, es un criterio que se refiere a generalizar los resultados de la población, debido que su finalidad es la esencia de la información que se transfiere a través de preguntas, interrogantes o el diálogo que se establece entre dos o más personas (Savin-Baden y Major, 2013; Morse, 2012; y Williams et al., 2005 como se citó en Hernández Sampieri, et al., 2014, p.458).

Autenticidad, la expresión de los investigadores y los participantes deben estar a la altura de la investigación, para la obtención de información real, equilibrada y justa que sirva para un estudio único (Burns, 2009 y James, 2008, como se citó en Hernández Sampieri, et al., 2014, p.459).

Fundamentación, siendo una investigación con sustento teórico sólido, además de presentar un marco referencial con investigaciones actuales que permite tener valores y datos actualizados de lo que sucede con el ámbito turístico.

3.8. Método de análisis de datos

El método de la investigación cualitativa es un método científico y empírico, debido que se tomó en cuenta el proceso de recolección de información y los resultados obtenidos, buscando la interpretación y profundización de la información más que la manera en cómo recabar los datos, el análisis buscó la organización y categorización de los datos en unidades que faciliten la interpretación de la información obtenida.

El método que se empleó en la investigación cualitativa fue un análisis de contenido, siendo de suma importancia el poder focalizar la interpretación de los resultados obtenidos y la reflexión de ellos, para la interpretación de la información obtenida de las entrevistas y fichas de observación.

3.9. Aspectos éticos

Garrison (2006) menciona 4 principios éticos para investigaciones de índole cualitativa.

Consentimiento informado. Dirigido a los participantes de la investigación a quienes se les indicó sus derechos, responsabilidad y condiciones para la aplicación de los instrumentos y su participación en la investigación.

Confidencialidad. A los participantes de la investigación se les informó acerca de la seguridad y protección de su identidad, debido a que facilitaron resultados valiosos para la investigación.

Integridad. Los participantes estuvieron de acuerdo con ser las personas informantes, reconociendo sus derechos como tal, manteniéndose en reserva sus nombres y datos personales.

Observación del participante. Los investigadores participaron de forma prudente durante el proceso de recogimiento de la información, asumiendo la responsabilidad ética para todos los actos y consecuencias posteriores.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Los resultados que se presentaron en la investigación fueron obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos ya mencionados en la metodología, los cuales fueron aplicados a través de un trabajo de campo realizado de manera presencial. Dichos instrumentos fueron aplicados en los meses de septiembre y octubre del año 2021 al administrador de la casa Museo Miguel Grau y posteriormente a miembros del CONADIS – Piura, así mismo se hizo un análisis de la infraestructura a partir de una ficha de observación.

Es necesario cumplir con los objetivos específicos para que posteriormente se pueda abordar el objetivo de esta investigación:

Para responder al **primer objetivo específico** se analizó la categoría infraestructura, la cual abarca: áreas de acceso, servicios básicos, señalización, espacios y dimensiones; a través de la aplicación de una guía de entrevista a Leonardo Rosas Vallebuona, administrador de la casa museo Miguel Grau.

La casa museo Miguel Grau cuenta con 7 salas permanentes, 2 salones temporales y 2 patios interiores distribuidos en una sola planta. Las salas de la casa museo son pequeñas y en ellas se exhiben fotografías, pinturas, muebles y vestigios del Almirante Miguel Grau Seminario, la medida aproximada de cada sala es de 20 metros cuadrados y no cuenta con rampas que permitan la accesibilidad para las personas con discapacidad.

Con relación al análisis de esta primera categoría el entrevistado comentó que: “Nosotros queremos brindar un servicio donde todos los turistas puedan disfrutar; que las personas vengan, disfruten, conozcan y se informen de la vida del caballero de los mares, un gran personaje para la historia del Perú”, recalando que: “si se tiene que tratar o trabajar con personas con discapacidad motriz lo hacemos, así el turista podrá disfrutar con total normalidad de ese momento en el museo y alimentar sus conocimientos”.

En lo que respecta a infraestructura, especialmente en áreas de acceso indicó que aún es necesario trabajar en muchos aspectos: “Desde la entrada, nuestro acceso no es el adecuado para personas con discapacidad motriz; hablamos de personas

en silla de ruedas o con bastón o muletas”. Los salones son otro aspecto por mejorar, el entrevistado detalla que: “El acceso de un salón a otro es el adecuado en algunas de las salas, porque puede pasar una persona en silla de ruedas o una persona con muletas considerando el ángulo de inclinación que tienen las muletas más la persona; sin embargo, hay salas donde la entrada es muy pequeña, estas miden más o menos 1 m 20 cm y solamente puede pasar una persona”. Así mismo, sostuvo que: “No podemos hacer que la infraestructura se revierta o hacer cambios en la construcción, pero sí podemos hacer que las personas puedan desplazarse mediante la instalación de rampas y barandas”.

Con relación al servicio detalla que: “Se puede capacitar al personal para que puedan ayudar a cómo dirigir a las personas, como manejar una silla de ruedas, la manera en cómo deben desplazarse las personas que vienen con muletas”, así estarían capacitados para estar más atentos a sus necesidades y brindar un servicio más personalizado sobre todo al momento de desplazarse.

Indicó también que: “El Ministerio de Cultura nos ha apoyado bastante con la reorganización de la casa museo” y están en la búsqueda de nuevas alianzas para la mejora del museo. Comentó que: “Se están buscando estrategias con empresas u ONG que quieran generar proyectos que se enfoquen en lo que es accesibilidad e infraestructura para el museo Miguel Grau y deseen invertir de una manera limpia para que las personas con alguna discapacidad motriz puedan ser incluidas”.

En resumen, el entrevistado dio a conocer que existen aún falencias en lo que respecta a infraestructura y se necesita trabajar en ello para que las personas con discapacidad motriz alcancen un óptimo disfrute de su experiencia en la casa museo Miguel Grau. Es necesario tener en cuenta que no se pueden realizar modificaciones en la infraestructura de dicho museo debido a que es un patrimonio cultural y solamente se puede adaptar rampas o barandas para un mejor desplazamiento.

Continuando con el análisis se tuvo en consideración la ficha de observación de infraestructura, según el anexo 9; la cual permitió comparar las condiciones en las que se encuentra la casa museo Miguel Grau con respecto a la norma A-120 del Reglamento de Edificaciones.

Se observó que, en el área del primer nivel, los pisos no tienen peldaños altos, se puede acceder fácilmente a cada cuarto, sin embargo, para la zona de patio si existe un peldaño alto, el cual necesita de una rampa para ser adaptada y movable. Con lo que respecta al tipo de piso, este se encuentra en óptimas condiciones; no obstante, no tiene pisos antideslizantes adheridos en cada una de las entradas, ello es reglamentario según la Norma A 120.

Todas las áreas son espaciosas, salvo 2 áreas que son los SS.HH. y el acceso a estas áreas también es reducido, tanto para personas que usan silla de ruedas como para personas que usan muletas.

No cuenta con rampas tanto internas como externas y los accesos a cada salón en la parte interior no tienen ningún tipo de peldaño. Para el acceso de las zonas externas a los salones si hay peldaños de 20 cm., lo que no permite movilizarse de forma independiente a la persona con discapacidad motriz, necesitando ayuda de forma obligatoria. La entrada de la casa Museo no necesita de rampa, debido que no tiene ningún peldaño y el acceso es conforme, sin embargo, para el acceso del visitante desde la calle (Pista – Vereda), si se necesita de una rampa, de forma obligatoria, porque no hay un nivel que permita al visitante poder subir a la vereda, y la vereda es muy alta para ser una acera de zona urbana.

Los servicios higiénicos no están implementados para ser accesibles; solo existen dos servicios higiénicos, diferenciados del femenino y masculino. Estos no cumplen con las medidas reglamentarias como lo indica la Norma A 120, donde se especifica que la entrada de un SS.HH. para personas con discapacidad debe ser de 120 cm., la entrada solo tiene un ancho de 65 cm; además no cuenta en la parte interna con las barandas metálicas al lado del inodoro, y no presenta ninguna característica para que una persona con discapacidad motriz pueda utilizar esta zona. Lo reglamentario para un SS.HH. según la norma A120 es que esta debe medir 10 metros cuadrados, y debe estar revestida con mayólica, además de tener un piso antideslizante.

En tanto a barandas y señalética; no existe ningún tipo de barandas metálicas, en ninguna área del museo, sin embargo, si se necesitan para zonas en donde los accesos no son tan fáciles. Además, no existe ningún tipo de señalética que se

refiere a accesibilidad, solo existe señalética básica como es de Defensa Civil (Extintor – Salida) y una señalética de aforo de visitantes.

Finalmente, con respecto a la antropometría los salones si cumplen con las medidas establecidas para giros y rotaciones de una persona normal, una persona que use un solo instrumento de apoyo, una persona que use ambos instrumentos de apoyo y para personas que usen silla de ruedas. Los salones, entradas y callejones son espaciosos, debido que la finalidad de la Casa Museo fue en su época construida como una casa de descanso, donde exista una ventilación al natural, por el extenuante calor de la ciudad de Piura, además que dichos peldaños en las entradas eran para impedir la entrada de lluvias en épocas de verano.

Continuando con el **segundo objetivo específico**, se hizo una descripción de la categoría accesibilidad; para la cual se recolectó la información en base a una entrevista a 6 personas con discapacidad motriz que permitió conocer su experiencia y opinión sobre la accesibilidad que presenta la casa museo Miguel Grau.

Según el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad (RNPCD), se registran 303,871 inscripciones hasta el 14 de octubre del 2021 (CONADIS, 2021). Es de conocimiento que no solo para las personas con discapacidad motriz muchos establecimientos y servicios son inaccesibles; se topan con muchas barreras que les impide realizar sus actividades de manera libre y segura.

Para describir la condición actual de la accesibilidad en la casa museo, los entrevistados coinciden en que aún es necesario mejorar en accesibilidad. En tanto, el entrevistado 1 indicó que considera importante una buena accesibilidad interna en la casa museo: “Porque nos permitirá desplazarnos con mayor facilidad, evitando problemas de desplazamiento debido a nuestra condición que ya en sí es muy difícil para nosotros”. Además, comentó que: “Nos gustaría que al momento de visitar la Casa Museo Miguel Grau podamos hacerlo de manera independiente, evitando así poner en situaciones incómodas a las personas para que nos ayude en el desplazamiento, con una adecuada accesibilidad”.

En relación a las debilidades que presenta la casa museo con respecto a la accesibilidad casi todos los entrevistados coincidieron en lo siguiente: “Los pisos no deben ser tan brillosos o resbalosos porque pueden ocasionar algún accidente”.

Así mismo, comentaron que: “No deberían cobrar el ingreso a las personas con discapacidad”. Sin embargo, el entrevistado 1 dio una respuesta mucho más argumentada añadiendo que las debilidades que pudo observar son las siguientes: “Tiene inconvenientes desde el ingreso, para nosotros que utilizamos sillas de ruedas nos es imposible hacerlo por nuestra propia cuenta”. También agregó que: “Tuve la oportunidad de ir y se me hizo un poco difícil mi desplazamiento, debo admitir que entre las conexiones de salón a salón el ancho si me permitió ingresar con mi silla de ruedas, mientras que los servicios higiénicos de ninguna manera su infraestructura está adecuada para personas con discapacidad motriz”.

Con respecto a las dificultades que se presentaron durante el recorrido los entrevistados 2, 4 y 6 comentaron que no presentaron dificultad al momento de desplazarse. A excepción de los entrevistados 1, 3, y 5 quienes sí tuvieron dificultades. El entrevistado 1 detalló que: “Las dificultades que presenté fueron al momento de ingresar ya que su entrada tiene una altura aproximada de 40 cm, en ese momento me ayudó el personal de la marina y el guía”, otra de las dificultades que pudo comentar fue: “El módulo donde tuve que poner mis datos personales no estaba a mi altura; cuando ya inicié el recorrido me facilitaron el pase del patio al primer salón con una rampa movible”. Finalmente indicó que: “Los servicios higiénicos no son los adecuados para personas con discapacidad motriz o personas que utilizan una silla de ruedas o muletas”.

Posteriormente, el entrevistado 3 y 5 comentaron lo siguiente: “En este punto hay que tener en cuenta que nosotros con discapacidad no podemos estar o caminar en pisos muy resbalosos”; “Al ingresar no había ni una rampa para el ingreso, para el ingreso de nosotros los discapacitados”.

Por otro lado, para dar respuesta al **tercer objetivo específico** se continuó con la entrevista a personas con discapacidad motriz, poniendo énfasis en la categoría barreras, lo cual permitió dar respuesta al objetivo n°3.

Es necesario resaltar que existen barreras tanto físicas como sociales y las personas con discapacidad son muy vulnerables a las mismas; debido a que la sociedad aún se encuentra indiferente hacia estas personas, sin embargo, aún se sigue trabajando para que se puedan erradicar todo tipo de barrera y así puedan disfrutar de experiencias plenas y sin limitaciones.

Con respecto a las barreras físicas que fueron impedimento en el recorrido de cada uno de los entrevistados; el entrevistado 1 comentó que: “Considero que las rampas; porque me impedían desplazarse dentro de los salones, es más había salones donde no podía pasar con mi silla de ruedas. Otra barrera son las barandas de metal, la casa museo Almirante Miguel Grau no presenta barandas donde podamos apoyarnos en caso que deseemos descansar un momento entre salón y salón”. Así mismo, el entrevistado 5 coincide en que la casa museo no presenta rampas ni barandas de metal. Los demás entrevistados indicaron que no tuvieron ningún impedimento en cuanto a barreras físicas al momento de desplazarse.

Al preguntarles sobre las falencias con respecto al servicio del personal, que pudieron observar durante su recorrido, los entrevistados brindaron opiniones parecidas; todos coinciden en que se necesita constante capacitación del personal para brindar un adecuado servicio a una persona con discapacidad motriz. Uno de los entrevistados comentó lo siguiente: “El personal de guiado está preparado para brindar toda la información como es la historia, pero al momento de atendernos se complican en cómo manejar una silla de ruedas o con qué ángulos ponernos en las rampas, lo mismo con personas que utilizan muletas muchas veces dificultan más a la persona con limitaciones que su afán por ayudarlo”.

Finalmente, en lo que respecta a barrera social, consideran que la falta de empatía y discriminación son dos puntos clave que es de vital importancia resolver al momento de realizar cualquier tipo de actividad, no solo se presenta en la actividad turística.

Siguiendo con la recolección de información, para responder el **cuarto objetivo específico** fue necesario continuar con la entrevista a personas con discapacidad motriz y enfocarse en la sub categoría servicios, para ello se realizaron cuatro preguntas las cuales permitieron conocer la opinión de cada uno sobre el servicio brindado por parte de la casa museo Miguel Grau.

Toda persona merece que se le brinde un trato justo sobre todo al momento de adquirir o disfrutar de un servicio; las personas con discapacidad no deben verse excluidas o discriminadas y recibir un servicio de calidad como todos. Si bien es cierto, necesitan mucha más atención y un servicio personalizado que incluya una buena comunicación, trato justo, facilidades al momento de realizar cualquier tipo

de actividad y la eliminación de cualquier obstáculo que les impida un óptimo disfrute.

Con respecto a la seguridad interna de la casa museo los entrevistados indicaron que existen algunas dificultades; el entrevistado 1 mencionó lo siguiente: “El museo aún no cuenta con barandas para poder desplazarse correctamente, y hay algunas salas que son muy pequeñas lo que impide el desplazamiento”. Sin embargo, los demás entrevistados consideraron que para ellos el cobro de ingreso está demás. Además, el entrevistado 5 detalló que los servicios higiénicos no son aptos para personas con discapacidad motriz.

Posteriormente, las preguntas se direccionaron a qué estrategias podrían mencionar para implementar en la casa museo con respecto al servicio y si el museo cumple debidamente con el protocolo de bioseguridad impuesto por el estado. Todos los participantes coincidieron en que una estrategia a implementar es la capacitación al personal, sobre todo en el tema de cómo brindar un servicio más personalizado a personas con discapacidad motriz. Así también, indicaron que la casa museo si cumple con los protocolos de bioseguridad.

Por último, para dar respuesta al **objetivo general**, se cumplió con determinar las condiciones para la práctica de un turismo accesible en la casa museo.

La Casa Museo Almirante Miguel Grau no cuenta con las condiciones para realizar un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz, debido a que tiene muchos puntos en su contra.

Al evaluar la infraestructura según la norma de edificaciones A120 no cumple con las medidas establecidas en el reglamento, para darle más énfasis a ello lo comprobamos con las respuestas de las personas que han asistido a la Casa Museo Almirante Miguel Grau y no pueden ingresar con facilidad desde la entrada, o pasar de una sala a otra porque el ancho de las puertas es muy angosto.

Sólo existen dos servicios higiénicos, diferenciados del femenino y masculino.

Los servicios higiénicos no tienen las medidas reglamentarias como lo indica la Norma A 120, donde se especifica que la entrada de un SS.HH. para personas con discapacidad debe ser de 120 cm., la entrada solo tiene un ancho de 65 cm; además no cuenta en la parte interna con las barandas metálicas al lado del

inodoro, y no presenta ninguna característica para que una persona con discapacidad motriz pueda utilizar esta zona.

Con respecto a la accesibilidad interna y externa presenta inconvenientes como ya han detallado los entrevistados como son las barandas y las rampas, las cuales serían muy importantes para el segmento que estamos analizando.

Siguiendo con las barreras, algunas personas, en especial, las que solo utilizan muletas o bastón si se pueden desplazar con normalidad como se ha indicado en la ficha de infraestructura, el piso está en óptimas condiciones sin embargo no tiene antideslizantes, pero pese a ello su desplazamiento es normal. Si tomamos en cuenta nuestra última variable, servicios, aún falta capacitación a los guías de la Casa Museo Almirante Miguel Grau para ayudarlos a manipular las sillas de ruedas o trasladarlos con las rampas cuando sea necesario.

Finalmente, después de haber desarrollado nuestros objetivos específicos, en la Casa Museo Almirante Miguel Grau no se puede desarrollar un turismo accesible para personas con discapacidad motriz.

4.2. Discusión

No solo en la región Piura sino a nivel nacional se puede observar que aun las condiciones no son las apropiadas para que una persona con discapacidad pueda desplazarse y disfrutar de las diferentes instalaciones sin ningún tipo de limitaciones. Se sigue observando la indiferencia y el escaso trabajo por parte de los gobiernos y diversos actores de la actividad turística para disminuir las brechas a las que se ven expuestos este grupo de personas.

Las personas con discapacidad tienen menos oportunidades de acceso a las actividades culturales y al ocio, entre otros factores; debido a la poca adaptación de estos espacios en lo que es infraestructura, comunicación y atención adecuada por parte de las organizaciones culturales (Vargas, 2015). Los museos no son ajenos a este problema, sin embargo no han logrado acondicionar sus espacios para un óptimo disfrute de todos.

Es por ello que la investigación se elaboró con el objetivo de determinar las condiciones para la práctica de un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz que visitan la Casa Museo Almirante Miguel Grau, Piura 2021.

Después de haber aplicado los instrumentos de recolección de información, siendo la guía de entrevista y ficha de observación; se contrastó la información obtenida con la evidencia empírica antes mencionada en el marco teórico.

De acuerdo a esto, se comparan los resultados con la investigación de Molina (2019) la cual se tituló “Del turismo accesible al turismo inclusivo: Un modelo para la Evaluación de la accesibilidad universal en los museos. El caso de Cosmocaixa en Barcelona”, en donde indica que los museos de por sí deben llevar un concepto o definición de accesibilidad universal, sin embargo, aún no se encuentran totalmente preparados para una accesibilidad ni para una atención especializada para los turistas inclusivos. Así mismo hay relación con la investigación de Karagkounis (2019) en su tesis titulada: “Accessibility for PwD tourists in Greek territory” donde también se empleó como instrumento de recolección una guía de entrevista y arrojó como resultados que la parte física de los hoteles, museos, restaurantes y vías públicas no contaban con una infraestructura accesible lo que conlleva a la insatisfacción del visitante además que los baños no contaban con los espacios reglamentarios para personas con discapacidad motriz.

Para las categorías accesibilidad, barreras y servicio se aplicó una guía de entrevista a personas con discapacidad motriz, a las cuales se les hizo una serie de preguntas que permitió conocer su perspectiva con respecto a la casa museo. Todos los entrevistados coincidieron en que es importante una buena accesibilidad tanto interna como externa para un mejor desplazamiento y disfrute de las instalaciones.

Mencionado lo anterior se puede comparar los resultados con el estudio de Moya y Ura (2019) titulada: "Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019"; la cual también fue una investigación cualitativa y utilizó entrevistas y fichas de observación, tuvo como conclusión que Machu Picchu es catalogada como incipiente, debido a la existencia de algunos lugares que ofrecen servicios turísticos que no satisfacen las expectativas de los turistas con discapacidad, lo que representa faltas reglamentarias como son las áreas de acceso, rampas, servicios higiénicos especiales entre otros. Al compararlo con la investigación a la casa museo Miguel Grau se puede detectar que el mayor problema son los accesos en cualquier tipo de recurso a visitar, debido a que aún no son aptos para que las personas con discapacidad puedan disfrutar sin ningún tipo de limitaciones.

El estudio se compara también con la investigación de Uzateguá (2016) titulada: "Accesibilidad del Discapacitado Motriz en su Visita a Los Conventos Museo del Centro Histórico De La Ciudad De Arequipa – 2016", ambos estudios han aplicado la entrevista y fichas de observación como instrumentos para la recolección de la información, dicho estudio indicó que los Conventos - Museo del Centro Histórico de Arequipa en forma general no brindan las mínimas condiciones en la accesibilidad y concentran un alto grado de barreras arquitectónicas para el desplazamiento de forma vertical como horizontal del visitante con discapacidad motriz, lo que conlleva a un límite de maniobras.

Otro de los estudios que tiene relación con la investigación es el de Zalazar (2018) cuyo estudio denominado: "Turismo Accesible en los centros de Interpretación ambiental. Estudio de Caso: Balneario El Cóndor, Viedma", donde también utilizó el cuestionario y la guía de entrevista como instrumentos para el recojo de información. La propuesta que presentó buscó la adaptación donde el turista con

discapacidad pueda disfrutar, conocer y experimentar la actividad turística que se pueda generar en un destino turístico, todo esto permite que el destino se posicione como uno de los más destacados y únicos por poseer una infraestructura, accesibilidad y servicio para personas con discapacidades diferentes.

En lo que respecta a barreras tanto físicas como sociales los entrevistados indican que la falta de empatía y discriminación son dos puntos clave que es de vital importancia resolver al momento de realizar cualquier tipo de actividad, no solo se presenta en la actividad turística. Además la casa museo no presenta rampas ni barandas de metal.

Este resultado tiene relación con la definición de Darcy y Dickson (2009) sobre turismo accesible, quienes lo definen como un proceso de integración; buscando que todas las barreras físicas, sociales, de comportamiento y ambientales se eliminen para recibir una parte de los mercados importantes y especiales de personas con discapacidad. Este resultado también se compara con la investigación de Trejo (2019) denominada: “Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores 2019” quien se basó en poder evaluar las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad, en su estudio indicó que las instalaciones del recurso aún se encuentran en estado regular, debido que solo la parte física accesible se encuentra en la parte baja del recurso y aún presenta falencias para el desarrollo de un turismo accesible.

Otra de las investigaciones que tiene relación con el estudio es la de Alayo (2018) la cual se tituló: “Mejoramiento de accesibilidad turística del vivero forestal en usuarios de sillas de ruedas, 2018” dicha investigación se enfocó en evaluar y determinar el sistema de accesibilidad del Vivero Forestal. Ambas investigaciones emplearon el cuestionario y fichas de observación para la recolección de información, obteniéndose como resultados que el ochenta y ocho por ciento de los atractivos turísticos del Vivero Forestal no son aptos en accesibilidad porque carecen de los lineamientos establecidos en el Manual de Accesibilidad 93 Universal para usuarios en sillas de ruedas, y solo en el 47% existe acceso.

También se relaciona con el estudio de Matamoros et al. (2019) denominado: “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”, donde indica que su propuesta conlleva a una innovación social, generándose desde la misma organización civil; siendo así ejemplos de empresas que trabajan con personas con discapacidad.

Para la categoría servicio todos los participantes coinciden en que una estrategia a implementar es la capacitación al personal, sobre todo en el tema de cómo brindar un servicio más personalizado a personas con discapacidad motriz. Este resultado se compara con la investigación de Quiroz (2018) titulada: “Conocimiento de los Guías de Turismo de la Ciudad de Cajamarca en Relación al Turismo Accesible” quien indica que los guías en turismo si conocen acerca del turismo accesible sin embargo aún no cuentan con la capacitación profesional suficiente.

Finalmente, Pérez y González (2003) indican que las personas con discapacidad no deben ser excluidas de la sociedad, sino que deben integrarse en la sociedad. Los servicios que se brindan a las personas con discapacidad, ya sea congénita o adquirida por diversos motivos, proporcionan una accesibilidad más fácil y cómoda. También contribuirán a mejorar el estilo de vida no solo de las personas con discapacidad, sino también, especialmente de las personas mayores, las mujeres embarazadas y los niños.

V. CONCLUSIONES

1. Para el primer objetivo específico se concluye que, la infraestructura de la casa museo Miguel Grau no es la adecuada y no reúne las condiciones de acuerdo a los parámetros que se establecen en los manuales de accesibilidad de la OMT y al reglamento de edificaciones Norma A 120 para personas con discapacidad motriz.
2. En el segundo objetivo específico se concluye que, tanto la accesibilidad interna y externa de la casa museo Miguel Grau no es apta para el desplazamiento de personas con discapacidad motriz en sus instalaciones; obteniendo muchas observaciones desde el momento de ingresar así como también en el interior del museo.
3. Para el tercer objetivo específico; los resultados arrojaron que aún es necesario mejorar tanto en barreras físicas como sociales. En conclusión, las personas con discapacidad motriz se siguen viendo vulnerables al momento de visitar la casa museo, ya que no cuentan con las condiciones necesarias en cuanto a la categoría barreras; falta acondicionar sus espacios con barandas de metal y rampas, así también la capacitación a su personal en el tema de brindar un servicio especializado a personas con discapacidad motriz es escaso; sin dejar de mencionar que la falta de empatía y discriminación a la que se ven expuestos este grupo de personas les impide poder disfrutar de este tipo de actividad sin ninguna limitación.
4. En cuanto al cuarto objetivo específico; los resultados indican que existen dificultades en la seguridad interna y el servicio que ofrece la casa museo Miguel Grau. Por lo tanto se concluye que, el personal que labora en el museo aún no está preparado para ofrecer un servicio personalizado a personas con discapacidad motriz y la seguridad interna los limita al momento de desplazarse por las diferentes áreas de la casa museo. Así también, se resalta que de acuerdo a lo dispuesto por el estado, el museo cumple con todos los protocolos de bioseguridad, logrando que en ese aspecto su servicio haga sentir seguros a sus visitantes.
5. Por último; para el objetivo general se concluye que, la casa museo Miguel Grau no cuenta con las condiciones tanto en infraestructura, accesibilidad, barreras y servicio para la práctica de un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las entidades públicas que tienen a cargo la casa museo, las cuales son el Ministerio de Cultura y la Marina de Guerra del Perú; gestionar la elaboración de equipos como barandas y rampas, para personas con discapacidad motriz rigiéndose por el reglamento de edificaciones Norma A.120, donde especifica las dimensiones y ubicaciones que se deben tomar en cuenta en toda la infraestructura de la Casa Museo, basándose en los ingresos de las salas permanentes y temporales como también de los servicios higiénicos.
2. Se sugiere a la Marina de Guerra del Perú facilitar la accesibilidad interna y externa acondicionando sus zonas para un mejor desplazamiento de las personas con discapacidad motriz al momento de su ingreso y su desplazamiento interno.
3. Se sugiere implementar o adaptar los espacios de la casa museo con señalética, barandas y rampas temporales que permitan un mejor desplazamiento de las personas con discapacidad motriz. Así también, para atenuar las barreras sociales realizar talleres para su personal que les permita desarrollar sus capacidades en temas socioemocionales, donde trabajen la empatía, valores y habilidades sociales.
4. Se sugiere que la Marina de Guerra del Perú junto con el Ministerio de Cultura se encarguen de gestionar, planificar y realizar cada tres meses capacitaciones especializadas en cómo brindar un servicio óptimo a personas con discapacidad motriz y turismo accesible; dirigidas al personal que está a cargo de guiar a los visitantes en la casa museo Miguel Grau.

REFERENCIAS

- Alayo Luque, N. (2018). Mejoramiento de accesibilidad turística del Vivero Forestal en usuarios de sillas de ruedas, 2018 [Tesis de Grado, Universidad San Pedro – Chimbote]. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12108/Tesis_61856.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amadeus (2017), *Desafíos del turismo accesible*. PROMPERÚ – Turismo In. <https://www.promperu.gob.pe/turismo/in/Boletines/2017/Nov/rompiendo-barreras-con-un-turismo-accesible.html>
- Angeloni, S. (2017). Accessible Tourism in the Italian Destination [Article, University of Molise – Italy]. <http://indexing.jotr.eu/Jotr/Volume6/V6-1.pdf>
- Carbajal, A. (2017). Red de Museos para la atención a personas con discapacidad. <https://www.timeoutmexico.mx/ciudad-de-mexico/arte/red-de-museos-para-la-atencion-a-personas-con-discapacidad>
- Chero García, X. A. (2017). “Condiciones Turísticas del Distrito de Piura para el turismo cultural, Provincia de Piura, 2016 [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo Piura]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41190/Chero_GXA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- CONADIS (2021). Registro Nacional de la persona con discapacidad. <https://www.conadisperu.gob.pe/>
- CONFIEP (2016). *Turismo accesible, un nuevo turismo para el Perú*. <http://turismo.huila.gov.co/storage/app/uploads/public/5ce/556/330/5ce556330b26f216169482.pdf>
- Consejo Internacional de Museos (24 de agosto de 2007). Definición de museos. <https://icom.museum/es/recursos/normas-y-directrices/definicion-del-museo/>
- Gestión (26 de septiembre de 2020). Visitas a museos, zoológicos y otras actividades estarán permitidas en fase 4 de reactivación. <https://gestion.pe/peru/visitas-a-museos-zoologicos-y-otras-actividades-estaran-permitidas-en-fase-4-de-reactivacion-economica-covid-19-coronavirus-peru-nndc-noticia/>
- Hernández Sampieri, R., Collado, C. y Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc - Graw Hill de Plata.[Archivo PDF]. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura (2020). Protocolo General Red de Museos del Inbal [Archivo PDF]. <http://www.iber museos.org/wp-content/uploads/2020/08/cnav-protocolo-de-apertura-red-museos-inbal-ok.pdf>
- Karagkounis G. T. (2019). ACCESSIBILITY FOR Pwd TOURISTS IN GREEK TERRITORY [Master's Thesis, International Hellenic University]. <https://repository.ihu.edu.gr/xmlui/bitstream/handle/11544/29270/Karagkounis.Theodoros.pdf?sequence=1>
- Matamoros Hernández, E. O., Morales Matamoros, O. y Tejeida Padilla, R. (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 [Artículo, Instituto Politécnico de México]. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642019000100079&lang=es
- Ministerio de Cultura y Deporte de España (2020). *Nuestros Museos Accesibles*. <http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/museos/mc/nuestros-museos/accesibilidad-general/lectura-facil.html>
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Perú (2006), Reglamento Nacional de Edificaciones [Archivo PDF]. <https://ww3.vivienda.gob.pe/ejes/vivienda-y-urbanismo/documentos/Reglamento%20Nacional%20de%20Edificaciones.pdf>
- Ministerio de Cultura (2021). *Protocolo Sanitario Sectorial Ante El Covid-19 Para El Inicio Gradual E Incremental De Las Actividades Y Gestión En Los Museos Y Otras Instituciones Museales* [Archivo PDF]. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1002155/RM_179-2020-DM-MC - Anexo.pdf
- Molina Hoyo, M. (2019). Del turismo accesible al turismo inclusivo: Un modelo para la Evaluación de la accesibilidad universal en los museos. El caso de Cosmocaixa en Barcelona [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/667277/mmh1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moya García, W. E. y Ura Fera, E. P. (2019). Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019 [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo Lima]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47041/Ura_F EP-Moya_GWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial de la Salud (2011). *Informe Mundial de Discapacidad*. Recuperado de: http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe_spa.pdf

- Organización Mundial del Turismo, (2014). *“Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto”*. http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/manualturismoaccemoduloi27ene015acc_0.pdf
- Organización Mundial del Turismo (2016), *“Turismo para todos: promover la accesibilidad universal” Buenas Prácticas en la cadena de valor del turismo accesible*. <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismupplychaines20162web.pdf>
- Organización Mundial de Turismo (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible, definición y contexto [Archivo PDF]. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284416486>
- Pinto Montero, C. M. (2016). Plan De Acción De La Gestión Del Turismo Inclusivo Para La Inserción De Personas Con Habilidades Diferentes De Piura 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2419/Tesis%20-%20Pinto%20Montero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiroz Vizcaino, T. E. (2018). Conocimiento de los Guías de Turismo de la Ciudad de Cajamarca en Relación al Turismo Accesible [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3711/conocimiento%20de%20los%20gu%C3%adas%20de%20turismo%20de%20la%20ciudad%20de%20Cajamarca%20en%20relaci%C3%B3n%20al%20turismo%20accesible.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trejo Lara, V. A. (2019). Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores 2019 [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo Lima]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46596/Trejo_LVA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- UNESCO (04 de agosto de 2020). *Los museos ante los desafíos de COVID-19 continúan comprometidos con las comunidades*. <https://es.unesco.org/news/museos-desafios-covid-19-continuan-comprometidos-comunidades>

- Uzategu Aguilar, K. R. (2016). Accesibilidad del Discapacitado Motriz en su Visita A Los Conventos Museo del Centro Histórico De La Ciudad De Arequipa – 2016 [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2411/THuzagkr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Uzcamayta Muñoz, J. V. (2016). IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS PARA UN TURISMO ACCESIBLE Y SU USO ADECUADO EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE AREQUIPA – 2016 [Tesis de Grado, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5883/79.0153.TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, A. M. (30 de junio de 2015). Museos inclusivos: ver y no tocar? Inclusive museums: Look and not touch? *ABRA Revista de la facultad de Ciencias Sociales Universidad Nacional*, 35(50). doi:<https://doi.org/10.15359/abra.35-50.3>
- Vilariño, A. (10 de agosto de 2018). *Turismo adaptado: un derecho de las personas con discapacidad*. La revista líder en innovación social: Compromiso Empresarial. <https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2018/08/turismo-adaptado-un-derecho-de-las-personas-con-discapacidad/>
- Wallen E. & Hedstrm, M. Accessible tourism for all: a question of equal rights to be a tourist [Thesis, Dalarna University – Sweden]. <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?aq2=%5B%5B%5D%5D&c=59&af=%5B%5D&searchType=SIMPLE&sortOrder2=title%20sort%20asc&query=accessible+tourism&language=en&pid=diva2%3A968879&aq=%5B%5B%5D%5D&sf=all&aqe=%5B%5D&sortOrder=author%20sort%20asc&onlyFullText=false&noOfRows=50&dswid=-6452>
- Zalazar, D. (2018). Turismo Accesible en los centros de Interpretación ambiental. Estudio de Caso: Balneario El Cóndor, Viedma” [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Sur Argentina]. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/4403/1/TESIS%20DANIEL%20ZALAZAR.pdf>
- Zúniga Robles, L. (2019). Manual de Accesibilidad para Museos [Archivo PDF]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8605/1/2019_Zuniga_Manual-de-accesibilidad-para-museos.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tabla 1. Matriz de Consistencia

CONDICIONES PARA UN TURISMO ACCESIBLE DIRIGIDO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN LA CASA MUSEO ALMIRANTE MIGUEL GRAU, PIURA – 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las condiciones para la práctica de un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz que visitan la Casa Museo Almirante Miguel Grau, Piura – 2021?	Determinar las condiciones para la práctica de un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz que visitan la Casa Museo Almirante Miguel Grau, Piura 2021.	Variable 1 Condiciones para Turismo Accesible	Infraestructura	Áreas de acceso Servicios básicos Señalización Espacios y dimensiones	Observación / Fichas de observación
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Accesibilidad	Accesibilidad Externa Accesibilidad Interna	

<p>¿Cuál es la condición actual de la infraestructura de la Casa Museo Almirante Miguel Grau, basada en el Reglamento de Edificaciones Norma A 120 “Accesibilidad para personas con discapacidad”?</p>	<p>Analizar la infraestructura que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau, basado en el Reglamento de Edificaciones – Norma A 120 “Accesibilidad para personas con discapacidad”.</p>		<p>Barrera</p>	<p>Barrera del entorno o física Barrera Social</p>	<p>Entrevista / Guía de Entrevista.</p>
<p>¿Cuál es la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigida a personas con discapacidad motriz?</p>	<p>Describir la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.</p>				
<p>¿Cuál es la condición de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz?</p>	<p>Describir la condición actual de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.</p>		<p>Servicios</p>	<p>Servicios Seguridad Servicio de Guiado Protocolo Sanitario</p>	
<p>¿Cuál es la condición de los servicios que ofrece la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz?</p>	<p>Describir la condición actual de los servicios que ofrece la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz.</p>				

Fuente. Arca, Rivas (2021)

Anexo 2. Matriz de Categorización

Tabla 2. Matriz de Categorización

Unidad temática	Definición	Componente temático	Componente sub temático	Técnica / Instrumento
Condiciones para Turismo Accesible	El turismo accesible es un proceso de integración de todas las barreras físicas, sociales, de comportamiento y ambientales deben eliminarse para recibir una parte de los mercados importantes y especiales de personas con discapacidad. Requiere de los servicios sin barreras y desafíos para todas las actividades de acuerdo con todos los procesos y servicios (Darcy y Dickson, 2009).	Infraestructura	Áreas de acceso Servicios básicos Señalización Espacios y dimensiones	Ficha de observación Entrevista / Guía de Entrevista (Personas con Discapacidad y Director de Casa Museo)
		Accesibilidad	Accesibilidad Externa Accesibilidad Interna	
		Barrera	Barrera del entorno o física Barrera Social	
		Servicios	Servicios Seguridad Servicio de Guiado Protocolo Sanitario	

Fuente. Arca, Rivas (2021)

Anexo 3. Matriz Apriorística

Tabla 3. Matriz Apriorística

Ámbito temático	Problemas específicos	Objetivos específicos	Componente temático	Componente sub temático	Ítem para la entrevista dirigida a personal administrativo	Ítem para la entrevista dirigida a miembros del CONADIS -PIURA
Condiciones para un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la Casa Museo Almirante Miguel Grau, Piura - 2021	¿Cuál es la condición actual de la infraestructura de la Casa Museo Almirante Miguel Grau, basada en el Reglamento de Edificaciones Norma A 120 “Accesibilidad para personas con discapacidad”?	Analizar la condición actual de la infraestructura que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau, basado en el Reglamento de Edificaciones – Norma A 120 “Accesibilidad para personas con discapacidad”	Infraestructura	Áreas de acceso Servicios básicos Señalización Espacios y dimensiones	<p>¿Por qué es importante brindar un servicio con condiciones para turistas con discapacidad motriz?</p> <p>¿Qué mejoras usted consideraría que deben ejecutarse en la infraestructura de la Casa Museo dirigida a personas con discapacidad motriz?</p> <p>¿Cómo se podría reforzar la mejora de servicio por parte del personal de la marina y el personal de guiado dirigido a personas con discapacidad motriz?</p> <p>¿De qué manera usted podría reforzar la mejora en la atención del visitante inclusivo?</p> <p>¿Con qué empresas público privadas usted establecería</p>	

					alianzas estratégicas para poder generar proyectos que busquen la mejora de la accesibilidad e infraestructura para la casa museo?	
	¿Cuál es la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigida a personas con discapacidad motriz?	Describir la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz	Accesibilidad	Accesibilidad Externa Accesibilidad Interna		<p>¿Por qué considera que debe ser importante una adecuada accesibilidad interna en la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz?</p> <p>¿Cuál cree usted que sean las debilidades que presenta la Casa museo Almirante Miguel Grau en relación a la accesibilidad?</p> <p>¿Qué dificultades tuvo al realizar el recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau?</p>

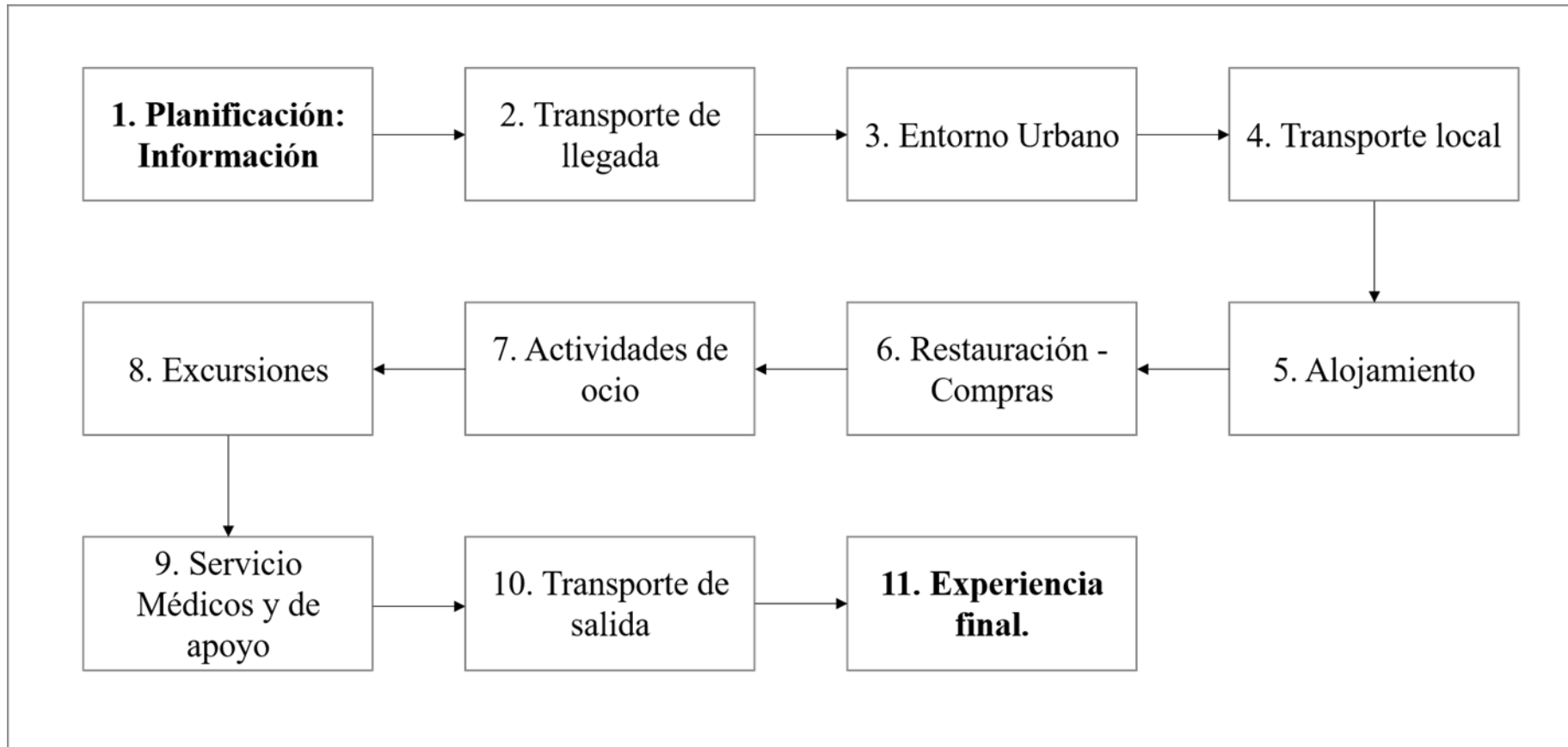
	<p>¿Cuál es la condición actual de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz?</p>	<p>Describir la condición actual de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.</p>	<p>Barrera</p>	<p>Barrera del entorno o física Barrera Social</p>		<p>¿Cuál es la barrera física (rampas, barandas de metal, servicios básicos accesibles) que considera que haya sido un impedimento durante su recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau? ¿Por qué?</p> <p>¿Cuál considera usted que sean las falencias en relación al servicio del personal de guiado de la casa museo?</p> <p>¿Cuál cree que sea una barrera social que pueda existir en la actividad turística?</p>
	<p>¿Cuál es la condición de los servicios que ofrece la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz?</p>	<p>Describir la condición actual de los servicios que ofrece la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz.</p>	<p>Servicios</p>	<p>Servicios Seguridad de Servicio Guiado Protocolo Sanitario</p>		<p>Después de su experiencia en la Casa Museo, ¿Qué problemática o debilidad usted ha hallado en relación a la seguridad interna de la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz, teniendo en cuenta la señalización, espacios y áreas de acceso?</p> <p>¿Qué estrategias deberían considerarse para mejorar el servicio en la Casa Museo Almirante Miguel Grau con respecto al turismo accesible?</p>

						<p>¿Qué opina acerca del protocolo sanitario empleado en la casa Museo Almirante Miguel Grau, cumple con la normatividad de limpieza establecida por el estado (mascarilla, caretas, guantes, alcohol en gel, pisos de desinfección para zapatos, accesorios de limpieza para manos)?</p> <p>En forma general, ¿Cuál es su apreciación acerca del servicio e infraestructura que la Casa Museo presenta para la práctica del turismo accesible?</p>
--	--	--	--	--	--	---

Fuente. Arca, Rivas (2021)

Anexo 4. Cadena de Accesibilidad

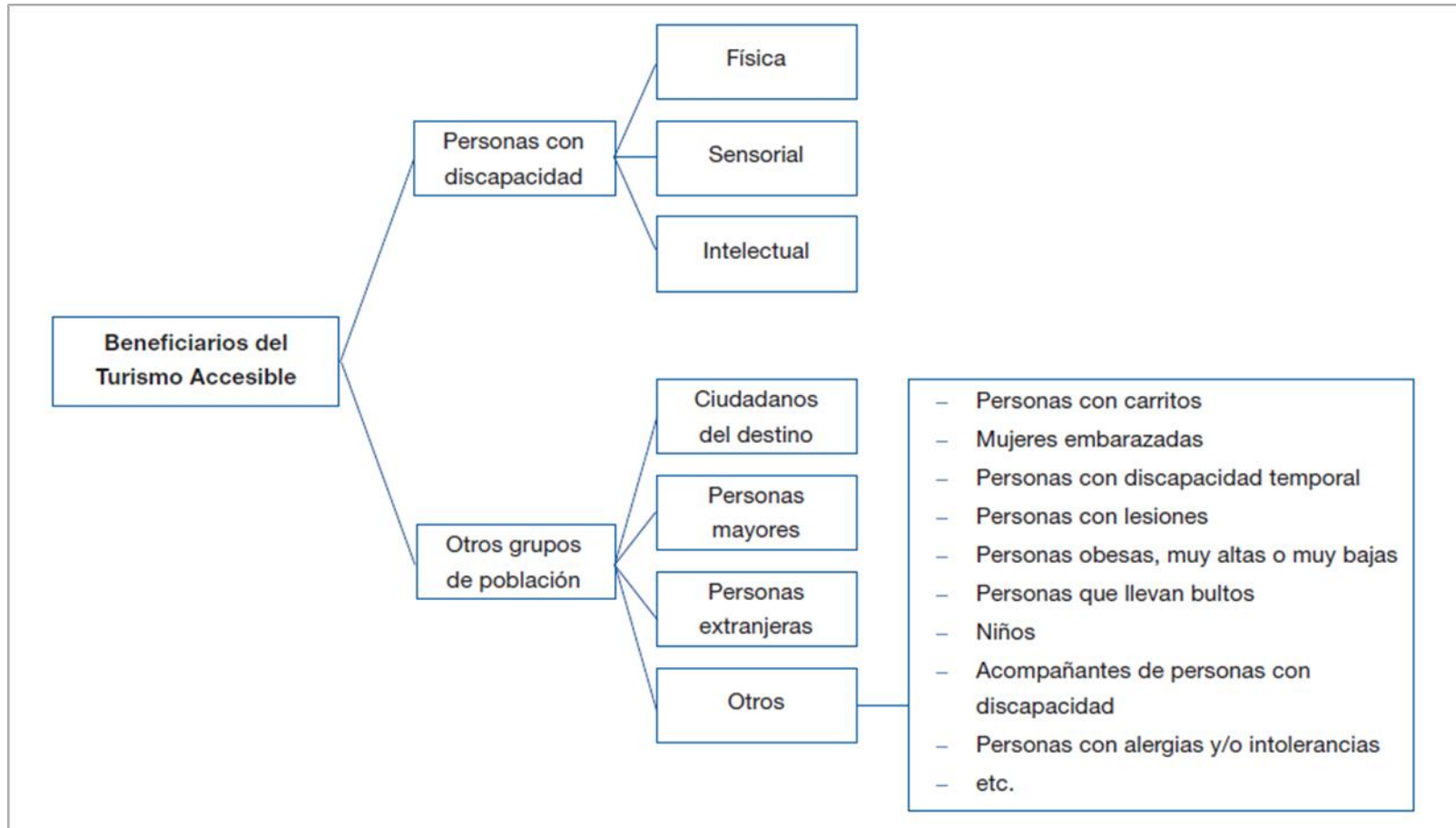
Figura 1. Cadena de accesibilidad



Fuente. Organización Mundial del Turismo (2014)

Anexo 5. Gráfico de Beneficiarios del Turismo Accesible

Figura 2. Esquema de beneficiarios del Turismo Accesible



Fuente. Organización Mundial de Turismo, 2014, adaptado de Vía Libre, 2012

Anexo 6. Instrumentos

Guía de entrevista aplicada a personal administrativo de casa museo Almirante Miguel Grau

Objetivo 1: Analizar la infraestructura que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau, basado en el Manual de Edificaciones – Norma A 120 “Accesibilidad para personas con discapacidad”.

Entrevistado	
Cargo laboral	
Puesto laboral	
Años en el cargo	
Hora / Fecha	
Lugar	
Evidencia fotográfica	

1. ¿Por qué es importante brindar un servicio con condiciones para turistas con discapacidad motriz?
2. ¿Qué mejoras usted consideraría que deben ejecutarse en la infraestructura de la Casa Museo dirigida a personas con discapacidad motriz?
3. ¿Cómo se podría reforzar la mejora de servicio por parte del personal de la marina y el personal de guiado dirigido a personas con discapacidad motriz?
4. ¿De qué manera usted podría reforzar la mejora en la atención del visitante inclusivo?
5. ¿Con qué empresas público privadas usted establecería alianzas estratégicas para poder generar proyectos que busquen la mejora de la accesibilidad e infraestructura para la casa museo?

Guía de entrevista aplicada a personas con discapacidad motriz CONADIS-PIURA

Objetivo 2: Describir la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 3: Describir la condición actual de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 4: Describir la condición actual de los servicios que ofrece la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz.

Entrevistado	
Ocupación Actual	
Nivel de Instrucción	
Fecha / Hora	
Lugar	
Evidencia Fotográfica	

Dimensión Accesibilidad

1. ¿Por qué considera que debe ser importante una adecuada accesibilidad interna en la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz?
2. ¿Cuál cree usted que sean las debilidades que presenta la Casa museo Almirante Miguel Grau en relación a la accesibilidad?
3. ¿Qué dificultades tuvo al realizar el recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau?

Dimensión Barrera

4. ¿Cuál es la barrera física (rampas, barandas de metal, servicios básicos accesibles) que considera que haya sido un impedimento durante su recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau? ¿Por qué?
5. ¿Cuál considera usted que sean las falencias en relación al servicio del personal de guiado de la casa museo?
6. ¿Cuál cree que sea una barrera social que pueda existir en la actividad turística?

Dimensión Servicio

7. Después de su experiencia en la Casa Museo, ¿Qué problemática o debilidad usted ha hallado en relación a la seguridad interna de la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz, teniendo en cuenta la señalización, espacios y áreas de acceso?

8. ¿Qué estrategias deberían considerarse para mejorar el servicio en la Casa Museo Almirante Miguel Grau con respecto al turismo accesible?

9. ¿Qué opina acerca del protocolo sanitario empleado en la casa Museo Almirante Miguel Grau, cumple con la normatividad de limpieza establecida por el estado (mascarilla, caretas, guantes, alcohol en gel, pisos de desinfección para zapatos, accesorios de limpieza para manos)?

10. En forma general, ¿Cuál es su apreciación acerca del servicio e infraestructura que la Casa Museo presenta para la práctica del turismo accesible?

FICHA DE INFRAESTRUCTURA

Nombre del Recurso			
Área (m2)			
Director / Encargado			
INFORMACIÓN GENERAL			
Número de Niveles		Número de Cuartos	
Tipo de material de construcción		Número de Entradas	
Tipo de Techo		Tipo de piso	
Arquitecto		Tipo de Soporte (Vigas)	
INFORMACIÓN ZONAS			
Número de Zonas Conservadas		Número de Zonas en mediana condición	
Número de Habitaciones (dormitorios)		Número de Salones (Actos o descanso)	
CUMPLIMIENTO NORMAS A120			
Áreas de Acceso (Medida Reglamentaria)	Si () No ()	N° Áreas de Acceso (Medida Reglamentaria)	
Observaciones.		Fotografía	
Rampas de acceso externas	Si () No ()	Rampas de acceso internas	Si () No ()
N° Rampas de acceso externas		N° Rampas de acceso internas	
Observaciones.		Fotografía	

SS. HH. Accesibles	Si () No ()	N° SS. HH. Accesibles	
Accesorios de SS. HH.	Si () No ()	Lavatorio Altura 50 cm – 1 m.	Si () No ()
		Barras de metal urinario	Si () No ()
		Barras de metal inodoro	Si () No ()
		Piso antideslizante	Si () No ()
		Ganchos muletas	Si () No ()
Observaciones		Fotografías	
Barandas (Sujetas a escaleras o ingreso general)	Si () No ()	N° Barras de metal (Escaleras)	Si () No ()
		N° Barras de metal (Ingreso)	Si () No ()
Observaciones		Fotografías	
Señalética accesible	Si () No ()	Señal rampa de acceso	Si () No ()
		Señal SS. HH.	Si () No ()
		Señal No Fumar	Si () No ()
Observaciones		Fotografías	
	Si () No ()	Giro persona (60 cm.)	Si () No ()

Espacios establecidos de giro (Antropometría)		Giro persona bastón (90 cm.)	Si () No ()
		Giro persona muletas (120 cm)	Si () No ()
		Giro persona silla de ruedas (150 cm)	Si () No ()
Observaciones Finales		Fotografía	

Anexo 7. Validaciones



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

Lima, 16 de julio de 2021

Apellidos y nombres del experto: Guissela Janampa Gómez

DNI: 44319936

Teléfono: 972897015

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

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

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

Promedio de valoración: 80%

FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 01 julio de 2021

Apellido y nombres del experto: García Cabrera Clara Ivett

DNI: 42866255

Teléfono:

Título/grados: Doctora en Turismo

Cargo e institución en que labora: DTP - 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.

**CONDICIONES PARA UN TURISMO ACCESIBLE DIRIGIDO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ
 EN LA CASA MUSEO ALMIRANTE MIGUEL GRAU, PIURA – 2021**

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: 92.5 %



FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 01 de julio del 2021

Apellidos y nombres del experto: Ruiz Palacios Miguel

DNI: 43678006 Teléfono: _ _

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

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

**CONDICIONES PARA UN TURISMO ACCESIBLE DIRIGIDO A PERSONAS CON
 DISCAPACIDAD MOTRIZ EN LA CASA MUSEO ALMIRANTE MIGUEL GRAU, PIURA –
 2021**

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

Promedio de valoración: _____



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 8. Constancia de Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Título de la Tesis
Condiciones para un Turismo Accesible Dirigido a Personas con Discapacidad Motriz en la Casa Museo Almirante Miguel Grau, Piura - 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

On the right side, the 'Resumen de coincidencias' (Summary of Similarities) panel shows a 19% similarity score. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	repositorio.usanpedro... Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	es.wikipedia.org Fuente de Internet	1 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates: 'Página: 1 de 36', 'Número de palabras: 11691', 'Versión solo texto del informe', 'Alta resolución', and 'Activado'.

Anexo 9. Transcripción de fichas de observación

Ficha de Infraestructura

Nombre del Recurso	Casa Museo Almirante Miguel Grau		
Área (m2)	220 m ²		
Director / Encargado			
INFORMACIÓN GENERAL			
Número de Niveles	1	Número de Cuartos	20
Tipo de material de construcción	Adobe / Quincha / Madera	Número de Entradas	12
Tipo de Techo	Quincha / Madera / Algarrobo	Tipo de piso	Cuartos: Madera Zonas Externas : Cemento pulido de color rojo
Arquitecto	No específica (Casa Antigua)	Tipo de Soporte (Vigas)	Madera
INFORMACIÓN ZONAS			
Número de Zonas Conservadas	20	Número de Zonas en mediana condición	Ninguna
Número de Habitaciones (dormitorios)	3	Número de Salones (Actos o descanso)	4
CUMPLIMIENTO NORMAS A120			
Áreas de Acceso (Medida Reglamentaria)	Si (X) No ()	N° Áreas de Acceso (Medida Reglamentaria)	2 (área de los SS.HH.)

Observaciones.

El área de primer nivel, los pisos no tienen peldaños altos, puede acceder fácilmente a cada cuarto, sin embargo, para la zona de patio si existe un peldaño alto, el cual necesita de una rampa para ser adaptada y movable.

Los ingresos a los salones son amplios, permitiendo el ingreso y salida de las personas en un mismo tiempo.

El tipo de piso, está en óptimas condiciones, sin embargo, no tiene pisos antideslizantes adheridos en cada una de las entradas, ello es reglamentario según la Norma A120.

Todas las áreas son espaciosas, salvo 2 áreas que son los SS.HH. y el acceso a estas áreas también es reducido, tanto para personas que usan silla de ruedas como para personas que usan muletas.

Fotografía 1: Patio



Fotografía 2: Entrada a salones




Ficha de Infraestructura – rampas internas y externas

Rampas de acceso externas	Si () No (X)	Rampas de acceso internas	Si () No (X)
N° Rampas de acceso externas	No existen	N° Rampas de acceso internas	No existen
<p>Observaciones.</p> <p>Los accesos a cada salón en la parte interior no tienen ningún tipo de peldaño, sin embargo, para el acceso de las zonas externas a los salones si hay peldaños de 20 cm., lo que no permite movilizarse de forma independiente a la persona con discapacidad motriz, necesitando ayuda de forma obligatoria.</p> <p>La entrada de la casa Museo no necesita de rampa, debido que no tiene ningún peldaño y el acceso es conforme, sin embargo, para el acceso del visitante desde la calle (Pista – Vereda), si se necesita de una rampa, de forma obligatoria, porque no hay un nivel que permita al visitante poder subir a la vereda, y la vereda es muy alta para ser una acera de zona urbana.</p>		<p>Fotografía 1. Acceso al Museo</p>  <p>Fotografía 2: Acceso de zona externa a salón</p> 	

Ficha de Infraestructura – servicios higiénicos

SS. HH. Accesibles	Si () No (X)	N° SS. HH. Accesibles	No existe
Accesorios de SS. HH.	Si () No (X)	Lavatorio Altura 50 cm – 1 m.	Si () No (x)
		Barras de metal urinario	Si () No (x)
		Barras de metal inodoro	Si () No (x)
		Piso antideslizante	Si () No (x)
		Ganchos muletas	Si () No (x)
<p>Observaciones. Sólo existen dos servicios higiénicos, diferenciados del femenino y masculino. Los servicios higiénicos no tienen las medidas reglamentarias como lo indica la Norma A120, donde se especifica que la entrada de un SS.HH. para personas con discapacidad debe ser de 120 cm., la entrada solo tiene un ancho de 65 cm; además no cuenta en la parte interna con las barandas metálicas al lado del inodoro, y no presenta ninguna característica para que una persona con discapacidad motriz pueda utilizar esta zona. Finalmente, lo reglamentario para que un SS.HH. según la norma A120 es que esta debe medir 10 metros cuadrados, y debe estar revestido con mayólica, además de tener un piso antideslizante.</p>	<p>Fotografías:</p>  <p>The photograph shows an outdoor courtyard area. On the left, there is a small tree supported by a wooden wheel. The ground is covered with green grass. A red brick walkway leads towards a white building with several doors. The building has a red-tiled roof. The overall appearance is that of a simple, functional outdoor facility.</p>		

Ficha de Infraestructura – barandas y señalética

Barandas (Sujetas a escaleras o ingreso general)	Si () No (X)	Nº Barras de metal (Escaleras)	Si () No (X)
		Nº Barras de metal (Ingreso)	Si () No (X)
<p>Observaciones: No existe ningún tipo de barandas metálicas, en ninguna área del museo, sin embargo si se necesitan para zonas en donde los accesos no son tan fáciles.</p>		Fotografías 1. Baranda Entrada.	
			
Señalética accesible	Si () No (X)	Señal rampa de acceso	Si () No (X)
		Señal SS. HH.	Si (X) No ()
		Señal No Fumar	Si () No (X)

Observaciones


No existe ningún tipo de señalética que se refiera a accesibilidad, solo existe señalética básica como es de Defensa Civil (Extintor – Salida)

Además de una señalética de aforo de visitantes.

Fotografía 1



Ficha de Infraestructura – Antropometría

Espacios establecidos de giro (Antropometría)	Si (X) No ()	Giro persona (60 cm.)	Si (X) No ()
		Giro persona bastón (90 cm.)	Si (X) No ()
		Giro persona muletas (120 cm)	Si (X) No ()
		Giro persona silla de ruedas (150 cm)	Si (X) No ()
<p>Observaciones Finales</p> <p>Los salones si cumplen con las medidas establecidas para giros y rotaciones de una persona normal, una persona que use un solo instrumento de apoyo, una persona que use ambos instrumentos de apoyo y para personas que usen silla de ruedas.</p> <p>Los salones, entradas y callejones son espaciosos, debido que la finalidad de la Casa Museo fue en su época construida como una casa de descanso, donde exista una ventilación al natural, por el extenuante calor de la ciudad de Piura, además que dichos peldaños en las entradas eran para impedir la entrega de lluvias en épocas de verano.</p>	Fotografía 1	Fotografía 2	
			

Anexo 10. Transcripción de entrevistas

Guía de entrevista aplicada a personal administrativo de casa museo Almirante Miguel Grau

Objetivo 1: Analizar la infraestructura que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau, basado en el Manual de Edificaciones – Norma A 120 “Accesibilidad para personas con discapacidad”.

Entrevistado	Leonardo Rosas Vallebuona
Cargo laboral	Administrador
Puesto laboral	Administrador de la casa museo Miguel Grau
Años en el cargo	5 años
Hora / Fecha	9:50 am / 22 de septiembre del 2021
Lugar	Casa museo Miguel Grau

1. ¿Por qué es importante brindar un servicio con condiciones para turistas con discapacidad motriz?

Considero de un principio que el turismo es para todos, entonces nosotros queremos brindar un servicio donde todos los turistas puedan disfrutar de lo que ofrece la casa museo Miguel Grau que es un patrimonio que está a cargo de la marina de guerra del Perú. Pero también queremos que las personas vengán, disfruten, conozcan y se informen de la vida del caballero de los mares, un gran personaje para la historia del Perú. Entonces la casa museo Miguel Grau abre sus puertas para todas las personas; si tenemos que tratar o trabajar con personas con discapacidad motriz lo hacemos, así el turista podrá disfrutar con total normalidad de ese momento en el museo y alimentar sus conocimientos sobre la vida de nuestro héroe Miguel Grau, es por eso que es importantísimo brindar un servicio para personas que tienen algún tipo de discapacidad, en este caso discapacidad motriz que es lo que ustedes están investigando.

2. ¿Qué mejoras usted consideraría que deben ejecutarse en la infraestructura de la Casa Museo dirigida a personas con discapacidad motriz?

Tenemos que hacer muchas mejoras, hay que ser honestos; en primer lugar, desde la entrada, nuestro acceso no es el adecuado para personas con discapacidad motriz; hablamos de personas en silla de ruedas o con bastón o

muletas. Entonces desde la entrada que tenemos podemos si adaptar lo que son rampas para que puedan desplazarse las personas con silla de rueda; también otra cosa que mejorar en infraestructura es el acceso de un salón a otro el cual yo creo que es el adecuado en algunas de las salas; es adecuado porque puede pasar una persona en silla de ruedas o una persona con muletas considerando el ángulo de inclinación que tienen las muletas más la persona, sin embargo hay salas donde la entrada es muy pequeña, entonces si ustedes se han podido dar cuenta esas entradas miden más o menos 1 m 20 cm y solamente puede pasar una persona, en ese caso no podemos hacer que la infraestructura se revierta o hacer cambios en la construcción pero si podemos hacer que las personas puedan desplazarse mediante la instalación de rampas y barandas.

3. ¿Cómo se podría reforzar la mejora de servicio por parte del personal de la marina y el personal de guiado dirigido a personas con discapacidad motriz?

Se pueden reforzar capacitándolos para que puedan tener conocimiento de cómo es el trato que se le debe dar a las personas que tienen discapacidad motriz. Solamente estamos hablando de discapacidad motriz ¿no?, podríamos capacitarlos para que puedan ayudar a como dirigir a las personas, como manejar una silla de ruedas, la manera en cómo deben desplazarse las personas que vienen con muletas, bastón; entonces el personal estaría capacitado para estar más atento a estas personas que necesitan que se les brinden un servicio más personalizado sobre todo al momento de desplazarse.

4. ¿De qué manera usted podría reforzar la mejora en la atención del visitante inclusivo?

Bueno, en la mejora nosotros como museo podemos mejorar tanto en infraestructura; ya lo hemos mencionado que no podemos tocar la infraestructura porque es un patrimonio y no puede ser modificado; es por ello que solo se pueden hacer adaptaciones como rampas, barandas, entre otros.

5. ¿Con qué empresas público privadas usted establecería alianzas estratégicas para poder generar proyectos que busquen la mejora de la accesibilidad e infraestructura para la casa museo?

Con las empresas públicas, el Ministerio de Cultura nos ha apoyado bastante con la reorganización de la casa museo, tenemos también la Marina de Guerra del Perú, la cual tiene a cargo la casa museo. Se están buscando estrategias


con empresas u ONG que quieran generar proyectos que se enfoquen en lo que es accesibilidad e infraestructura para el museo Miguel Grau, buscar empresas que deseen invertir de una manera limpia para que las personas con alguna discapacidad motriz puedan ser incluidas.

Guía de entrevista aplicada a personas con discapacidad motriz CONADIS-PIURA

Objetivo 2: Describir la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 3: Describir la condición actual de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 4: Describir la condición actual de los servicios que ofrece la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz.

Entrevistado	Rodolfo Monzón Rios
Ocupación Actual	Pintor publicitario
Nivel de Instrucción	Técnica
Fecha / Hora	05/10/2021 / 9:30: am
Lugar	PIURA
Evidencia fotográfica	

Dimensión Accesibilidad

1. ¿Por qué considera que debe ser importante una adecuada accesibilidad interna en la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz?

Porque nos permitirá desplazarnos con mayor facilidad, evitando problemas de desplazamiento debido a nuestra condición que ya en si es muy difícil para

nosotros, nos gustaría que al momento de visitar la Casa Museo Miguel Grau podamos hacerlo de manera independiente, evitando así poner en situaciones incómodas a las personas para que nos ayude en el desplazamiento sino nosotros por nuestra cuenta propia tener el dominio de poder hacerlo sin depender de nadie. Por eso nos gusta mucho la idea de que nos tomen en cuenta al momento de visitar el museo ya que consideramos que no todos los lugares a los cuales vamos están aptos o implementados para nuestro desplazamiento, siempre hay trabas u obstáculos.

2. ¿Cuál cree usted que sean las debilidades que presenta la Casa museo Almirante Miguel Grau en relación a la accesibilidad?

Tiene inconvenientes desde el ingreso, para nosotros que utilizamos sillas de ruedas nos es imposible hacerlo por nuestra propia cuenta, necesitamos ayuda del personal de la marina para ingresar. En realidad, creo que la Casa Museo Almirante Miguel Grau no está implementada para poder recibir personas con discapacidad motriz. Tuve la oportunidad de ir, visitar y conocer la vida de un héroe de los mares y se me hizo un poco difícil mi desplazamiento, debo admitir que entre las conexiones de salón a salón el ancho si me permitió ingresar con mi silla de ruedas, mientras que los servicios higiénicos de ninguna manera su infraestructura esta adecuada para personas con discapacidad motriz.

3. ¿Qué dificultades tuvo al realizar el recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau?

Las dificultades que presenté fueron al momento de ingresar ya que su entrada tiene una altura aproximada de 40 cm, en ese momento me ayudo el personal de la marina y el guía, posterior a ello el módulo donde tuve que poner mis datos personales no estaba a mi altura; cuando ya inicié el recorrido me facilitaron el pase del patio al primer salón con una rampa movible. Una vez dentro de los salones ya se me hizo más fácil mi desplazamiento por los siete salones que posee la casa museo Almirante Miguel Grau. Cuando ya salí al patio si percaté que es amplio donde pude dar giros sin ningún problema para leer la bibliografía de Miguel Grau. Cabe resaltar que el pasillo que conecta el patio trasero con el patio principal es excelente para poder desplazarme ya que tiene una pendiente no tan pronunciada.

Y por último los servicios higiénicos no son los adecuados para personas con discapacidad motriz o personas que utilizan una silla de ruedas o muletas.

Dimensión Barrera

4. ¿Cuál es la barrera física (rampas, barandas de metal, servicios básicos accesibles) que considera que haya sido un impedimento durante su recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau? ¿Por qué?

Considero que las rampas porque me impedían desplazarme dentro de los salones, es más había salones donde no podía pasar con mi silla de ruedas ya que el ancho era aproximadamente de 1.20cm. Otra barrera son las barandas de metal, la casa museo Almirante Miguel Grau no presenta barandas donde podamos apoyarnos en caso que deseemos descansar un momento entre salón y salón.

5. ¿Cuál considera usted que sean las falencias en relación al servicio del personal de guiado de la casa museo?

El personal de guiado está preparado para brindar toda la información como es la historia de nuestro caballero de los mares, pero al momento de atendernos a nosotros les es muy complicado como manejar una silla de ruedas o con que ángulos ponernos en las rampas, lo mismo con personas que utilizan muletas muchas veces dificultan más a la persona con limitaciones que su afán por ayudarlo.

6. ¿Cuál cree que sea una barrera social que pueda existir en la actividad turística?

La falta de empatía que muchas personas no tienen con las personas con discapacidad motriz y otra barrera a mi parecer sería la discriminación que se nos hace por ejemplo al momento de buscar un empleo siempre nos han dejado de lado, pero hoy en día ya estamos siendo considerados.

Dimensión Servicio

7. Después de su experiencia en la Casa Museo, ¿Qué problemática o debilidad usted ha hallado en relación a la seguridad interna de la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz, teniendo en cuenta la señalización, espacios y áreas de acceso?

El museo aun no cuenta con barandas para poder desplazarse correctamente, y hay algunas sales que son muy pequeñas lo que impide el desplazamiento.

8. ¿Qué estrategias deberían considerarse para mejorar el servicio en la Casa Museo Almirante Miguel Grau con respecto al turismo accesible?

Capacitación constante a su personal para que pueda atendernos de manera adecuada, tal vez brindarnos un servicio mas personalizado porque necesitamos más cuidado.

9. ¿Qué opina acerca del protocolo sanitario empleado en la casa Museo Almirante Miguel Grau, cumple con la normatividad de limpieza establecida por el estado (mascarilla, caretas, guantes, alcohol en gel, pisos de desinfección para zapatos, accesorios de limpieza para manos)?

Si cumplen con el protocolo, es el adecuado.

10. En forma general, ¿Cuál es su apreciación acerca del servicio e infraestructura que la Casa Museo presenta para la práctica del turismo accesible?


Es buena, es necesario adecuarla para personas con discapacidad.

Guía de entrevista aplicada a personas con discapacidad motriz CONADIS-PIURA

Objetivo 2: Describir la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 3: Describir la condición actual de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 4: Describir la condición actual de los servicios que ofrece la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz.

Entrevistado	Rosa Mercedes Chumacero
Ocupación Actual	Ama de casa
Nivel de Instrucción	secundaria
Fecha / Hora	05/10/2021 / 11:00 am
Lugar	PIURA
Evidencia fotográfica	

Dimensión Accesibilidad

1. ¿Por qué considera que debe ser importante una adecuada accesibilidad interna en la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz?

Es importante tener una adecuada accesibilidad ya que somos personas con discapacidad.

2. ¿Cuál cree usted que sean las debilidades que presenta la Casa museo Almirante Miguel Grau en relación a la accesibilidad?

Bueno creo yo que los pisos no deberían ser muy brillosos porque nos podemos caer.

3. ¿Qué dificultades tuvo al realizar el recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau?

Bueno, ningún impedimento incómodo.

Dimensión Barrera

4. ¿Cuál es la barrera física (rampas, barandas de metal, servicios básicos accesibles) que considera que haya sido un impedimento durante su recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau? ¿Por qué?

Bueno, en mi recorrido no he tenido ningún impedimento

5. ¿Cuál considera usted que sean las falencias en relación al servicio del personal de guiado de la casa museo?

Aquí los guías deben estar debidamente preparados para una mejor actividad.

6. ¿Cuál cree que sea una barrera social que pueda existir en la actividad turística?

Falta de accesibilidad

Dimensión Servicio

7. Después de su experiencia en la Casa Museo, ¿Qué problemática o debilidad usted ha hallado en relación a la seguridad interna de la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz, teniendo en cuenta la señalización, espacios y áreas de acceso?

No deberían cobrar el ingreso a personas con discapacidad.

8. ¿Qué estrategias deberían considerarse para mejorar el servicio en la Casa Museo Almirante Miguel Grau con respecto al turismo accesible?

Regalar mascarillas y alcohol para durante el recorrido.

9. ¿Qué opina acerca del protocolo sanitario empleado en la casa Museo Almirante Miguel Grau, cumple con la normatividad de limpieza establecida por el estado (mascarilla, caretas, guantes, alcohol en gel, pisos de desinfección para zapatos, accesorios de limpieza para manos)?

Si cumplen con las medidas de seguridad.

10. En forma general, ¿Cuál es su apreciación acerca del servicio e infraestructura que la Casa Museo presenta para la práctica del turismo accesible?

Muy buena, acogedora y muy educativa.

Guía de entrevista aplicada a personas con discapacidad motriz CONADIS-PIURA

Objetivo 2: Describir la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 3: Describir la condición actual de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 4: Describir la condición actual de los servicios que ofrece la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz.

Entrevistado	Gerardo Alberca Suyon
Ocupación Actual	Trabaja en servicios generales
Nivel de Instrucción	Secundaria
Fecha / Hora	05/10/2021 / 02:30 pm
Lugar	PIURA
Evidencia fotográfica	

Dimensión Accesibilidad

1. ¿Por qué considera que debe ser importante una adecuada accesibilidad interna en la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz?

Es importante tener una buena accesibilidad

2. ¿Cuál cree usted que sean las debilidades que presenta la Casa museo Almirante Miguel Grau en relación a la accesibilidad?

Las personas con discapacidad no debemos pagar entrada al museo.

3. ¿Qué dificultades tuvo al realizar el recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau?

En este punto hay que tener en cuenta que nosotros con discapacidad no podemos estar o caminar en pisos muy resbalosos.

Dimensión Barrera

4. ¿Cuál es la barrera física (rampas, barandas de metal, servicios básicos accesibles) que considera que haya sido un impedimento durante su recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau? ¿Por qué?

Ningún impedimento.

5. ¿Cuál considera usted que sean las falencias en relación al servicio del personal de guiado de la casa museo?

Tener una adecuada preparación para una mejora del servicio.

6. ¿Cuál cree que sea una barrera social que pueda existir en la actividad turística?

- Falta de mantenimiento.
- Falta de accesibilidad.

Dimensión Servicio

7. Después de su experiencia en la Casa Museo, ¿Qué problemática o debilidad usted ha hallado en relación a la seguridad interna de la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz, teniendo en cuenta la señalización, espacios y áreas de acceso?

No deberían cobrar ingreso.

8. ¿Qué estrategias deberían considerarse para mejorar el servicio en la Casa Museo Almirante Miguel Grau con respecto al turismo accesible?

Regalar mascarillas y alcohol durante el recorrido al museo.

9. ¿Qué opina acerca del protocolo sanitario empleado en la casa Museo Almirante Miguel Grau, cumple con la normatividad de limpieza establecida por el estado (mascarilla, caretas, guantes, alcohol en gel, pisos de desinfección para zapatos, accesorios de limpieza para manos)?

Si cumple con las normativas establecidas por el estado.

10. En forma general, ¿Cuál es su apreciación acerca del servicio e infraestructura que la Casa Museo presenta para la práctica del turismo accesible?

Servicio e infraestructura muy buena.

Guía de entrevista aplicada a personas con discapacidad motriz CONADIS-PIURA

Objetivo 2: Describir la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 3: Describir la condición actual de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 4: Describir la condición actual de los servicios que ofrece la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz.

Entrevistado	Carmen Huaches Castillo
Ocupación Actual	Ama de casa
Nivel de Instrucción	Primaria
Fecha / Hora	05/10/2021 / 4:00 pm
Lugar	PIURA
Evidencia fotográfica	

Dimensión Accesibilidad

1. ¿Por qué considera que debe ser importante una adecuada accesibilidad interna en la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz?

Deben tener una buena accesibilidad.

2. ¿Cuál cree usted que sean las debilidades que presenta la Casa museo Almirante Miguel Grau en relación a la accesibilidad?

- No deben cobrar el ingreso.
- Mantener una buena limpieza.

3. ¿Qué dificultades tuvo al realizar el recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau?

Ninguna dificultad.

Dimensión Barrera

4. ¿Cuál es la barrera física (rampas, barandas de metal, servicios básicos accesibles) que considera que haya sido un impedimento durante su recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau? ¿Por qué?

Ninguno.

5. ¿Cuál considera usted que sean las falencias en relación al servicio del personal de guiado de la casa museo?

Deben estar debidamente preparados.

6. ¿Cuál cree que sea una barrera social que pueda existir en la actividad turística?

- Falta de mantenimiento.
- Falta de accesibilidad.

Dimensión Servicio

7. Después de su experiencia en la Casa Museo, ¿Qué problemática o debilidad usted ha hallado en relación a la seguridad interna de la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz, teniendo en cuenta la señalización, espacios y áreas de acceso?

- Bueno es un espacio pequeño.
- Cobran al ingresar.

8. ¿Qué estrategias deberían considerarse para mejorar el servicio en la Casa Museo Almirante Miguel Grau con respecto al turismo accesible?

Brindar al ingresar un incentivo como mascarillas, pomitos de alcohol en gel, etc.

9. ¿Qué opina acerca del protocolo sanitario empleado en la casa Museo Almirante Miguel Grau, cumple con la normatividad de limpieza establecida por el estado (mascarilla, caretas, guantes, alcohol en gel, pisos de desinfección para zapatos, accesorios de limpieza para manos)?

Si cumplen con las medidas de seguridad requeridas.

10. En forma general, ¿Cuál es su apreciación acerca del servicio e infraestructura que la Casa Museo presenta para la práctica del turismo accesible?


Bueno es una infraestructura muy buena, muy apropiada y acogedora para los turistas.

Guía de entrevista aplicada a personas con discapacidad motriz CONADIS-PIURA

Objetivo 2: Describir la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 3: Describir la condición actual de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 4: Describir la condición actual de los servicios que ofrece la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz.

Entrevistado	Wilmer Juárez Mendoza
Ocupación Actual	Pensionista
Nivel de Instrucción	secundaria
Fecha / Hora	08/10/2021 / 3:00 pm
Lugar	PIURA
Evidencia fotográfica	

Dimensión Accesibilidad

1. ¿Por qué considera que debe ser importante una adecuada accesibilidad interna en la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz?

Porque nos facilitaría mejor el ingreso y eso que solo hay una escalinata que no nos permite el libre acceso.

2. ¿Cuál cree usted que sean las debilidades que presenta la Casa museo Almirante Miguel Grau en relación a la accesibilidad?

Que es una casa que en cualquier momento se puede desboronar y que sea reforzada con material de construcción de cemento.

3. ¿Qué dificultades tuvo al realizar el recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau?

Que al ingresar no había ni una rampa para el ingreso, para el ingreso de nosotros los discapacitados.

Dimensión Barrera

4. ¿Cuál es la barrera física (rampas, barandas de metal, servicios básicos accesibles) que considera que haya sido un impedimento durante su recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau? ¿Por qué?

No hay rampas ni barandas de metal.

5. ¿Cuál considera usted que sean las falencias en relación al servicio del personal de guiado de la casa museo?

Mas capacitación en atención para las personas con discapacidad motriz.

6. ¿Cuál cree que sea una barrera social que pueda existir en la actividad turística?

La discriminación hacia nosotros los minusválidos.

Dimensión Servicio

7. Después de su experiencia en la Casa Museo, ¿Qué problemática o debilidad usted ha hallado en relación a la seguridad interna de la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz, teniendo en cuenta la señalización, espacios y áreas de acceso?

Los servicios Higiénicos.

8. ¿Qué estrategias deberían considerarse para mejorar el servicio en la Casa Museo Almirante Miguel Grau con respecto al turismo accesible?

El personal debe ser más atento con nosotros que somos discapacitados.

9. ¿Qué opina acerca del protocolo sanitario empleado en la casa Museo Almirante Miguel Grau, cumple con la normatividad de limpieza establecida por el estado

(mascarilla, caretas, guantes, alcohol en gel, pisos de desinfección para zapatos, accesorios de limpieza para manos)?

Si cumplen con los protocolos.

10. En forma general, ¿Cuál es su apreciación acerca del servicio e infraestructura que la Casa Museo presenta para la práctica del turismo accesible?

Su servicio e infraestructura es buena, pero podría mejorar.

Guía de entrevista aplicada a personas con discapacidad motriz CONADIS-PIURA

Objetivo 2: Describir la condición actual de la accesibilidad que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 3: Describir la condición actual de las barreras que presenta la Casa Museo Almirante Miguel Grau dirigido a personas con discapacidad motriz.

Objetivo 4: Describir la condición actual de los servicios que ofrece la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz.

Entrevistado	Moisés Muñante Pachas
Ocupación Actual	Mecánico
Nivel de Instrucción	Técnica
Fecha / Hora	09/10/2021 / 10:00 am
Lugar	PIURA
Evidencia fotográfica	

Dimensión Accesibilidad

1. ¿Por qué considera que debe ser importante una adecuada accesibilidad interna en la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz?

Considero que debe ser importante para una buena seguridad del turista sobre todo para los discapacitados.

2. ¿Cuál cree usted que sean las debilidades que presenta la Casa museo Almirante Miguel Grau en relación a la accesibilidad?

Una de sus debilidades es que cobran el ingreso y el desplazamiento es un poco incómodo.

3. ¿Qué dificultades tuvo al realizar el recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau?

Bueno, no tuve ninguna dificultad.

Dimensión Barrera

4. ¿Cuál es la barrera física (rampas, barandas de metal, servicios básicos accesibles) que considera que haya sido un impedimento durante su recorrido en la Casa Museo Almirante Miguel Grau? ¿Por qué?

Rampas y barandas de metal.

5. ¿Cuál considera usted que sean las falencias en relación al servicio del personal de guiado de la casa museo?

El personal debe estar adecuadamente capacitado para la mejora del servicio.

6. ¿Cuál cree que sea una barrera social que pueda existir en la actividad turística?

- La falta de accesibilidad.
- La falta de comunicación.

Dimensión Servicio

7. Después de su experiencia en la Casa Museo, ¿Qué problemática o debilidad usted ha hallado en relación a la seguridad interna de la Casa Museo Almirante Miguel Grau para personas con discapacidad motriz, teniendo en cuenta la señalización, espacios y áreas de acceso?

Es un ambiente chico, los pisos no deben ser muy brillosos para evitar resbalarse las personas con discapacidad.

8. ¿Qué estrategias deberían considerarse para mejorar el servicio en la Casa Museo Almirante Miguel Grau con respecto al turismo accesible?

No deben cobrar ingreso y regalar mascarillas, alcohol durante el recorrido.

9. ¿Qué opina acerca del protocolo sanitario empleado en la casa Museo Almirante Miguel Grau, cumple con la normatividad de limpieza establecida por el estado (mascarilla, caretas, guantes, alcohol en gel, pisos de desinfección para zapatos, accesorios de limpieza para manos)?

Si emplean las medidas sanitarias establecidas por el estado.

10. En forma general, ¿Cuál es su apreciación acerca del servicio e infraestructura que la Casa Museo presenta para la práctica del turismo accesible?

Tienen una buena infraestructura que permite el desplazamiento, sin embargo, es necesario mejorar para un correcto desplazamiento de las personas con discapacidad.

Anexo 11. Permisos

MINISTERIO DE DEFENSA MARINA DE GUERRA DEL PERÚ MANDANCIA DE LA PRIMERA ZONA NAVAL	
RECIBIDO	
HA: 3	FIRMA:
LA: 712	
IDO/NOMBRE: V. D. M. Grau	

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Solicito permiso para ingresar a la Casa Museo Miguel Grau para sustentación de tesis

Contraalmte. Roberto Alcandre Ángeles
Comandante de la Primera Zona Naval
PIURA

Las alumnas, Gabriela Janina Arca Cunya, identificada con DNI 73017333, con domicilio en Calle San Ramón-Piura y Katherin Susan Rivas Temoche, identificada con DNI 72917281, con domicilio en Calle San Martín-Sullana; estudiantes de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería del IX ciclo de la Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto se presentan y exponen:

Que, habiendo presentado nuestra tesis para la sustentación, cuyo título es “Condiciones turísticas y Turismo Accesible para personas con discapacidad Motriz que visitan la Casa Museo Almirante Miguel Grau, Piura – 2021”; el jurado nos pide una autorización para realizar nuestro proyecto de investigación en la Casa Museo Miguel Grau, por este motivo recurrimos a su digno despacho para que pueda dar la autorización para poder ingresar al museo y hacer la respectiva investigación que es un requisito solicitado por el jurado de la ciudad de Lima.

Esperando Señor Contraalmirante con su valioso apoyo para poder realizar dicha investigación que es de mucha importancia para obtener el preciado título.

Por lo tanto:
Es justicia que espero alcanzar.

Dios guarde a Usted



Gabriela Janina Arca Cunya
DNI 73017333
Estudiante de IX ciclo de Administración en
Turismo y Hotelería



Katherin Susan Rivas Temoche
DNI 72917281
Estudiante de IX ciclo de Administración en
Turismo y hotelería