



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con
discapacidad en el distrito de Miraflores 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Br. Victor Alonso Trejo Lara (ORCID: 0000-0003-0295-5524)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Patrimonio y Recursos Turísticos

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA:

Esta tesis la dedico a mis Padres por su enorme paciencia y apoyo, al igual a mis hermanos por estar siempre ahí durante mis años de estudio. Gracias a ellos hoy me encuentro culminando mi carrera universitaria de forma satisfactoria.

AGRADECIMIENTO:

Al profesor Frank Huamaní quien me oriento en la primera parte de la elaboración de mi tesis y al profesor Carlos Tovar Zacarias por su orientación en el desarrollo final de mi tesis.

A los trabajadores de la Huaca Pucllana por su gran predisposición al momento de realizar mi investigación

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de seguir una carrera profesión

Página del jurado

DECLARATORIA DE AUMENTICIDAD

Yo, Victor Alonso Trejo Lara con DNI N° 70989950, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

De la misma manera, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe son auténticos y veraces.

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

Lima, 5 de julio de 2019

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials 'V' and 'A' followed by a surname, written over a horizontal line.

Trejo Lara Victor Alonso

DNI: 70989950

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	28
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	29
2.2. Escenario de estudio.....	29
2.3. Participantes.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5. Procedimiento.....	32
2.6. Método de análisis de información.....	32
2.7. Aspectos éticos.....	33
III. RESULTADOS.....	34
3.1 Estacionamiento.....	35
3.2 Rampas.....	36
3.3 Zona de atención.....	37
3.4 Zonas circulación.....	38
3.5 Servicios higiénicos.....	40
3.6 Señalización.....	41
3.7 Contenido temático.....	41
3.8 Atención.....	44
3.9 Servicio de guiado.....	44
IV. DISCUSIÓN.....	46

V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	56
VII. REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	
Anexo 1 Instrumentos de recolección de datos.....	69
Anexo 2 Matriz de operacionalización.....	78
Anexo 3 Matriz de consistencia.....	79
Anexo 4 Validación de instrumentos de recolección de datos.....	80
Anexo 5 Transcripción y codificación de la ficha de observación y entrevistas.....	83
Anexo 6 Mapa de la Huaca Pucllana.....	125
Anexo 7 Fotografías de la recolección de datos y/o trabajo de campo.....	126
Anexo 8 Turnitin.....	126

RESUMEN

La presente investigación lleva como título Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con Discapacidad en el distrito de Miraflores tiene como objetivo principal evaluar las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores.

La investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cualitativo y se utilizó como instrumento para la recolección de datos la guía de entrevista y la ficha de observación, asimismo fue de diseño fenomenológico. El perfil de la muestra estuvo representado por 10 personas con discapacidad motriz, auditiva y visual que hayan visitado la Huaca Pucllana y por personal que labore en el lugar.

De los resultados obtenidos mediante la entrevista y la observación se concluyó que, el estado del turismo accesible en la Huaca Pucllana es bueno debido a que, se cuenta con instalaciones, herramientas de comunicación y servicios adecuados para atender hasta cierto punto a las necesidades de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

Palabras clave: Turismo accesible, Huaca, turista con discapacidad.

ABSTRACT

The present research is titled Diagnosis of accessible tourism in the Huaca Pucllana for the disabled tourist in the district of Miraflores has as main objective to evaluate the conditions of accessible tourism offered by the Huaca Pucllana for the tourist with disabilities in the district of Miraflores.

The research was of the applied type, with a qualitative approach and the interview guide and the observation file were used as an instrument for data collection, as well as a phenomenological design. The profile of the sample was represented by 10 people with motor, auditory and visual disabilities who have visited the Huaca Pucllana and by personnel who work in the place.

From the results obtained through the interview and observation it was concluded that the state of accessible tourism in the Huaca Pucllana is good because it has facilities, communication tools and adequate services to meet the needs of the communities to a certain extent. people with motor, visual and auditory disabilities.

Keywords: Accessible tourism, Huaca, tourist with disability.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el turismo ha ido integrando diversos conceptos con el fin de adaptarse a las tendencias actuales, uno de esos términos es la accesibilidad la cual nace de la necesidad de viaje de las personas con alguna discapacidad que le impida moverse o comunicarse normalmente y necesite de ciertas características especiales para poder realizar la actividad turística. El turismo accesible es aquel que asegura el uso y disfrute del turismo independientemente de las capacidades, estado o condición de las personas (OMT, 2014).

El turismo accesible permite que los prestadores de servicios turísticos puedan diseñar los servicios que ofrecen con un enfoque universal, es decir acondicionar espacios y/o actividades de manera que el turista con discapacidad pueda satisfacer sus necesidades.

El promover un turismo integrador permite a las personas con discapacidad participar en todas las actividades turísticas y en consecuencia crear experiencias positivas que contribuyan a una mejora en su calidad de vida. El turismo accesible surge como un medio para mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía (CERMI, 2005). Pero a pesar de que la sociedad moderna es cada vez más consciente de la necesidad de integrar a las personas con discapacidad, lo cual se ve reflejado en la existencia de muchas instalaciones turísticas que cumplen con los requisitos legislativos, como el estacionamiento accesible y los servicios higiénicos accesibles, desafortunadamente aún no se le puede llamar un verdadero turismo accesible ya que no hay más desarrollo, debido a la falta de investigaciones y la percepción de que este tipo de turismo es poco beneficiosa económicamente hablando (Souca, 2010).

A nivel internacional el término “turismo accesible” fue utilizado por primera vez en el informe Baker presentado en el Reino Unido en 1989, haciendo referencia a la eliminación de las barreras urbanísticas y arquitectónicas. Andalucía es un ejemplo claro de turismo accesible, en esta ciudad se han realizado múltiples obras de mejora de la accesibilidad en sus espacios naturales, en miradores, senderos, señalización y centros visitantes, incrementándose así la satisfacción del turista con discapacidad. (Jurado, 2014).

Por otro lado, en Argentina varios destinos de ese país han incorporado principios de la ley nacional de turismo N° 25.997, la cual integra a gran parte de la población en actividades recreativas, un ejemplo claro es Mar del Plata y Villa Gesell, las cuales tienen en sus balnearios sillas anfibas para que personas con movilidad reducida puedan disfrutar del mar y de la playa (Telam, 2014).

En nuestro país, la problemática que afecta al turismo es la poca gestión en relación a la accesibilidad y la escasa información referente al tema, los únicos estudios relacionados con accesibilidad en los recursos y atractivos turísticos a nivel nacional fueron realizados por PROMPERU en el año 1998 y 1999. En el Perú, a pesar de que algunas agencias de viaje ofrecen tours especiales para personas que poseen algún tipo de discapacidad, no todos los destinos cumplen debidamente con los parámetros de accesibilidad. (Portal de turismo, 2017).

Lima cuenta con diversos recursos y atractivos turísticos, entre ellas un gran número de huacas por ejemplo la huaca Cajamarquilla, Huallamarca, Maranga, Mateo Salado, entre otros, pero Huaca Pucllana la cual fue declarada patrimonio cultural de la nación por el ministerio de cultura, según Alvarez (2009) desde que comenzaron las excavaciones y puesta en valor en 1967, la Huaca Pucllana ha revelado una asombrosa cantidad de información y valiosos hallazgos, incluso hoy en día los arqueólogos creen que aún tiene mucho que revelar por ello consideramos que La Huaca Pucllana representa uno de los espacios turísticos más importantes de la ciudad.

La Huaca Pucllana al ser un importante espacio turístico en la ciudad es de suma importancia que esta cuente con ciertas características que permitan al turista discapacitado el disfrute de todas las actividades que ofrece. En el año 2014 las municipalidades en coordinación con la administración de este recinto ofrecieron servicios para personas con discapacidad, pero en la actualidad no existe información alguna sobre la continuación de estas actividades.

Por ello el presente trabajo realizo un análisis del turismo accesible para personas con discapacidad en la Huaca Pucllana y posteriormente se plantearán algunas recomendaciones para la mejora de la accesibilidad. Para nuestra investigación planteamos el siguiente problema principal será: ¿Cuál es el estado del turismo accesible para el turista discapacitado que visita la Huaca Pucllana?, referente a nuestro tema han escrito diversos autores nacionales e internacionales, entre los nacionales tenemos a Rodríguez (2018) en su tesis titulada “Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo”, cuyo objetivo principal fue determinar las causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo; fue una investigación de diseño no experimental y enfoque cualitativo, que utilizo para la recolección de datos la guía de entrevista y la ficha de observación, además tuvo como muestra 85 personas con discapacidad. Finalmente, la investigación concluyo que el limitado desarrollo del turismo accesible se debe a que gran

parte de los atractivos no cuenta con rampas adecuadas para el desplazamiento y en la mayoría de casos es necesario asistencia para realizar el recorrido, además que los servicios higiénicos no cumplen con la norma A120 y existe una carencia en cuanto a estacionamientos accesibles, señalización braille, servicio de guiado en lenguaje de señas y contenido temático adaptado, ninguno de los atractivos cuenta con ellos reduciendo la oferta turística.

Con respecto a otra tesis nacional tenemos a la presentada por Plasencia (2018) que lleva como título “El turismo accesible para niños con síndrome de Down en las agencias de viaje y turismo del centro histórico de Trujillo”, el cual tuvo como objetivo principal entender cómo se realiza el servicio turístico para niños con síndrome de Down que brindan las agencias de viajes y turismo ubicadas en el centro histórico de Trujillo. El estudio fue una investigación no experimental, transversal, de tipo descriptiva y de enfoque cuantitativo. La técnica utilizada para la recolección de datos utilizada fue la encuesta, la cual fue aplicada a un total de 82 agencias de viajes y turismo. La investigación concluyó que las agencias no cuentan con personal capacitado y al material turístico especializado para este tipo de visitante, por lo tanto, no hay un desarrollo del turismo accesible.

Asimismo, Alvarez (2017) en su tesis titulada “Capacidades y actitudes del recurso humano que labora en los atractivos del destino Trujillo para la atención del segmento de turismo accesible”, que tuvo como objetivo principal evaluar las capacidades y actitudes que posee el recurso humano que labora en los principales atractivos turísticos del destino Trujillo para la atención del segmento de turismo accesible, fue una investigación de diseño no experimental y de enfoque cualitativo, para la recolección de datos se utilizó la entrevista y la ficha de observación. La investigación concluyó que el recurso humano que labora en los principales atractivos del destino Trujillo cuenta con capacidades mínimas para atender al turista con discapacidad ya que, la mayoría no tiene conocimientos técnicos o profesionales sobre turismo accesible y no son capacitados en sus centros de labores pero, poseen una actitud favorable al recibir a personas con discapacidad, por otro lado, se añadió que los atractivos no están preparados para recibir al segmento de turismo accesible debido a las limitaciones en cuanto a instalaciones y medios de interpretación sobre todo en los sitios arqueológicos donde se evidenció una falta de rampas, superficies adecuadas para el desplazamiento en silla de ruedas, estacionamientos señalizados y debidamente delimitados para el acceso de personas con discapacidad, también se

evidencio que la mayoría de atractivos cuentan con espacios amplios para realizar una correcta circulación y con baños para personas con discapacidad.

Del mismo modo, Gonzales (2016) en su tesis titulada “Accesibilidad turística y nivel de satisfacción del turista discapacitado y adulto mayor en el city tour y parque arqueológico de Sacsayhuaman” cuyo objetivo principal fue determinar las características de accesibilidad turística y grado de satisfacción del turista discapacitado en el City tour y parque arqueológico de Sacsayhuaman. La investigación realizada fue no experimental, de tipo descriptiva y de enfoque cualitativo. La técnica para la recolección de datos utilizada fue la encuesta, la cual fue aplicada a 96 personas con discapacidad. La investigación concluyo en que la accesibilidad es parcial debido a que existen barreras que impiden el acceso y el libre desplazamiento a las personas con discapacidad sobretodo referente a rampas, ya que, en algunos atractivos no existen o no están debidamente acondicionadas para ser utilizadas por personas con discapacidad, referente al grado de satisfacción este es de nivel medio ya que, no se encontraron servicios especializados como guiados o contenido elaborado especialmente para las personas con discapacidad.

También tenemos la tesis de Uzátegui (2016) titulada “Accesibilidad para el visitante con discapacidad motriz en los conventos-museos del centro histórico de la ciudad de Arequipa”, cuyo objetivo principal fue, analizar la accesibilidad de los Conventos Museo del Centro Histórico de la ciudad de Arequipa para personas con discapacidad. Esta investigación fue no experimental de corte transversal, de tipo descriptiva y enfoque cualitativo. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y la ficha de observación. Finalmente se concluyó que los conventos museos no cuentan con las condiciones mínimas de accesibilidad ya que, existe un gran número de barreras arquitectónicas como gradas, escaleras y desniveles que impiden la correcta circulación. Además, existe una carencia en cuanto a la señalización y la información dirigida a la persona con discapacidad. Por otro lado, en cuanto a la zona de boletería la atención es mediante una ventanilla que tiene una altura de 70 cm pero sin espacio en la parte inferior para las piernas, este lugar está ubicado en un pasillo que no cuenta con el espacio suficiente para la circulación de una persona con discapacidad, el personal de los Conventos Museos no se encuentra debidamente capacitado para atender y/o tratar a las personas con discapacidad, tampoco cuentan con ayudas técnicas, rutas especiales o recursos de apoyo para facilitar el servicio.

Asimismo, Arana (2015) en su tesis cuyo título fue “Accesibilidad turística para personas con capacidades motrices restringidas en el distrito de Barranco”, que tuvo como

objetivo principal estuvo referido a analizar la accesibilidad turística en el distrito de Barranco enfocada en personas con capacidades motrices restringidas, además la investigación fue no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo. La técnica utilizada para la recolección de datos fue el cuestionario con una muestra de 259 personas con discapacidad motriz. El trabajo de investigación concluyó que la accesibilidad turística en el distrito de Barranco no es la adecuada para los visitantes con discapacidad debido a que ninguno de los atractivos turísticos cuenta con los requerimientos de acceso físico, además en ninguno de los servicios turísticos cuenta con personal especializado o capacitado para la atención este tipo de visitantes y la falta de servicios de transporte accesibles ya que solo las estaciones del metropolitano cumplieron con los mínimos criterios de accesibilidad.

También tenemos a Guzmán, (2015), en su tesis titulada “Análisis y diagnóstico de accesibilidad en espacios públicos para personas con discapacidad en Chimbote”, cuyo objetivo general fue, diagnosticar la accesibilidad en espacios públicos para personas con discapacidad en Chimbote; por otro lado, trabajo con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y la ficha de observación con una muestra de 116 personas. La investigación concluyó que la accesibilidad en los espacios públicos para personas con discapacidad en Chimbote es inaccesible y peligrosa, debido a la existencia de desniveles, mal dimensionamiento y la falta de señalización las cuales no se ajustan a la normativa de accesibilidad.

En el caso de investigaciones internacionales tenemos a Andrade (2017) en su tesis titulada “Análisis de las facilidades de turismo accesible en el museo de la ciudad, del centro histórico de Quito” la cual tuvo como objetivo principal analizar las facilidades del turismo accesible en el museo de la ciudad, del centro histórico de Quito. La investigación fue no experimental de corte transversal y enfoque cualitativo. Para la obtención de información se utilizó la entrevista y la observación. Se concluyó que el museo de la ciudad de Quito cumple en gran medida con la normativa referente a la accesibilidad, las facilidades con las que se cuentan permiten realizar todo el recorrido sin necesidad de apoyo por parte de otra persona, en consecuencia, se puede realizar de forma adecuada el turismo accesible, sin embargo, los esfuerzos están centrados en la atención a los visitantes con discapacidad motriz, que a otro tipo de discapacidad.

Sobre el mismo tema Mendoza y Chávez (2017) en su tesis titulada “Turismo accesible para personas con discapacidad motriz, en los establecimientos turísticos, cantón

Santo Domingo” cuyo problema objetivo principal fue, analizar las actividades turísticas que las personas con discapacidad motriz pueden realizar en los diversos establecimientos turísticos. La investigación fue no experimental, transversal, de tipo exploratoria y de enfoque mixto. La técnica para la recolección de datos utilizada fue la entrevista y la observación, la cual fue aplicada a 56 personas con discapacidad motriz. La investigación concluyó en que Santo Domingo a pesar de contar con atractivos turísticos naturales y culturas ninguno de ellos cuenta con la accesibilidad necesaria para que las personas con discapacidad puedan realizar las actividades turísticas existentes, esto es debido a la falta de aplicación de la normativa sobre accesibilidad al medio físico lo que ha producido una falta de instalaciones que permitan el acceso y la libre circulación, además cabe señalar que existe una falta de conocimiento en cuanto a la correcta atención de las personas con discapacidad.

También esta Juaristy (2016) en su tesis titulada: “Turismo y accesibilidad de personas con discapacidad visual en la ciudad de la Plata”, del cual su objetivo principal fue explorar y describir las posibilidades de acceso que tienen las personas con ceguera y disminución visual a las diversas actividades turísticas en la ciudad de la Plata. La investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal, de tipo exploratorio y descriptivo y de enfoque cualitativo. La técnica para la recolección de datos que se utilizó fue la entrevista con una muestra de 30 personas con discapacidad visual. La investigación concluyó que en la ciudad de la Plata solo se realizan dos actividades exclusivas para las personas con discapacidad visual pero que la mayor parte de la totalidad de actividades turísticas realizadas durante el año no son accesibles debido a las barreras arquitectónicas como la falta de barandas, rampas y pisos podotáctiles, la falta de herramientas de comunicación accesible como folletería en braille, audio guías, señalética en alto relieve y la falta de guías y personal capacitado.

Por otro lado, tenemos a Cañamas (2016) en su tesis titulada “Análisis descriptivo del turismo accesible para la persona con discapacidad en el municipio de Oliva” cuyo objetivo principal fue analizar si la oferta del municipio de Oliva está preparada para brindar un servicio de calidad acorde con el perfil del turista con discapacidad. Esta investigación tuvo un diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cualitativo. La técnica para la recolección de datos que se utilizó fue la entrevista con una muestra de 25 personas con discapacidad. La investigación concluyó que, es posible la realización de un turismo accesible de calidad en el municipio de Oliva, ya que, cuenta con

recursos turísticos adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad como el museo arqueológico el cual cuenta con rampas y espacios adecuados para la correcta circulación además de un ascensor para acceder a las diversas plantas.

También tenemos la tesis de Guajardo (2015) titulada “Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible”, cuyo objetivo principal está referido a reconocer los aspectos de la industria turística de Monterrey que facilitan la accesibilidad e las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, esta investigación trabajo con un diseño no experimental de enfoque mixto La técnica para la recolección de datos que se utilizo fue la entrevista y la ficha de observación, se contó con una muestra total de 30 personas con discapacidad y 20 establecimientos turísticos. La investigación concluyo que Monterrey y su área metropolitana están lejos de ser un destino turístico accesible, específicamente, se encontró que no existe información suficiente ni detallada sobre productos y servicios accesibles, los establecimientos turísticos no cumplen con la normativa de accesibilidad o la cumplen parcialmente y en cuanto a las actitudes y conocimientos sobre discapacidad, los prestadores de servicios reportaron tener actitudes positivas hacia las personas con discapacidad y conocimientos generales sobre la discapacidad pero se considera que estas pueden mejorar mediante capacitaciones.

Por ultimo tenemos la tesis de Scagnetti (2015) titulada “Turismo cultural accesible para discapacitados visuales”, cuyo objetivo principal es elaborar lineamientos sobre buenas prácticas de actividades turístico-recreativas a personas con discapacidad visual en museos y espacios culturales de la ciudad de Bahía Blanca, por otro lado, la investigación utilizo un diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cualitativo. La técnica para la recolección de datos que se utilizo fue la entrevista y la ficha de observación con una muestra de 20 personas con discapacidad visual y llego a la siguiente conclusión principal, en Bahía Blanca el discapacitado visual, vive actualmente rodeado de obstáculos que diariamente le impiden o dificultan su acceso a muchos de los bienes, productos y servicios turísticos que están a disposición del resto de las personas.

A continuación, expondremos las teorías concernientes al tema de la presente investigación, de esta forma se tendrán claras las referencias conceptuales que conducirán la investigación.

El primer término a tratar en la presente investigación estará referida a la inclusión, la cual la entendemos como un proceso capaz de integrar a los miembros más vulnerables de la

sociedad en las actividades económicas, sociales y culturales. En referencia a este término para la UNICEF (2005) la inclusión consiste en identificar y reducir las barreras que obstaculizan la participación de las personas con características diferentes, además debe promover la transformación del entorno para que sea accesible para todos (p.16). De la misma manera Bueno (2002) señala que la inclusión promueve la integración y la normalización de las de las diferencias entre personas (p. 308). La inclusión permite que todos los miembros de la sociedad puedan tener las mismas oportunidades, mediante políticas de igualdad e integración que permiten la correcta distribución de los recursos que nos provee el entorno. Asimismo, Muñoz (2014) nos dice que es de suma importancia crear oportunidades iguales para todos, promoviendo así que las personas con menos recursos sean partícipes en la disolución de sus problemas (p.18). De la misma manera Huxley y Thornicroft (2003) Señalan que la inclusión está referida al status que tiene el ciudadano dentro de la sociedad, ya que, este debe ser en igualdad de derechos y acceso a oportunidades. Al existir igualdad en la sociedad la inclusión permite al sector menos favorecido de la misma elevar su calidad de vida mediante su participación activa en todas las actividades existentes.

El siguiente término utilizado está referido al turismo social, el cual es una variación del concepto del turismo convencional, enfocada en la integración de todos los miembros de la sociedad sin importar su status económico o su estado de salud. Por ejemplo, Schenkel (2017) nos dice que el turismo social es una solución desde el punto de vista gubernamental para superar obstáculos de carácter diverso, que impiden el goce de las prácticas turísticas por un grupo de la sociedad (p.95). Podemos apreciar que, desde el punto de vista del autor, el turismo social tiene como finalidad, que todas las personas tengan acceso a las practicas turísticas realizadas por la sociedad y que es competencia de los entes gubernamentales aplicarla para lograr dicho fin. Además, para Muñiz, (2001) el turismo social es un grupo de actividades que genera una demanda turística caracterizada básicamente por sus bajos recursos económicos, de forma tal que acceder a la actividad turística puede producirse únicamente mediante la participación de agentes operadores que actúan tratando de maximizar el beneficio general (p.43). En este caso el autor nos da a entender que el turismo social puede darse, siempre y cuando los prestadores de servicios tengan la predisposición de contribuir a que todos los miembros de la demanda sin importar sus características puedan acceder los servicios turísticos que ofrecen.

Por otro lado, para Moral, S. y Orgaz, F. (s/f) el turismo social es aquel que garantiza el disfrute generalizado y sin exclusiones de toda la población de un ocio y turismo (p.22). De la misma manera Para Schenkel (2013) el turismo social alude principalmente a la promoción desde un punto de vista solidario de las vacaciones de los grupos de personas menos favorecidos en la sociedad. En estos casos los autores nos brindan una definición orientada al bienestar de la persona beneficiada con la práctica de este tipo de turismo, además de establecer que toda la población sin excepción podrá participar en esta actividad. En consecuencia, los autores citados con anterioridad coinciden en cuanto a que el turismo social debe garantizar tanto el disfrute como el acceso a las diversas actividades turísticas a toda persona sin importar sus características físicas y/o económicas.

Uno de los términos con mayor importancia en la presente investigación está referido a la Discapacidad, Según Lugo (2012) el concepto de discapacidad ha ido evolucionado con el pasar de los años, desde el punto de vista religioso hasta su explicación médica y reconocimiento de los derechos e inclusión. Sobre el tema la OMT (2001) define a la discapacidad como el producto de la relación que existe entre el estado de salud de un individuo, sus circunstancias personales y el entorno que representa las condiciones en las que vive esa persona (p.8). En este caso el autor establece a la discapacidad como una característica intrínseca, es decir, la discapacidad depende de los factores internos de la persona como su salud. Del mismo modo Padilla (2010) nos da a entender que la discapacidad es una condición que involucra la interacción de las capacidades físicas o psíquicas de una persona y los elementos de la sociedad en la que subsiste (p.384). El autor atribuye nuevamente a la discapacidad como algo que depende de las características físicas o psíquicas de las personas. En consecuencia, la OMT y Padilla coinciden al brindar su postura en cuando al concepto de discapacidad, ya que ambas la atribuyen a un tema enfocado a la salud de la persona en cuestión.

Desde otra perspectiva, la postura social, establece que la discapacidad recae más en las políticas y barreras del entorno que encuentra una persona con alguna deficiencia, por ejemplo, la ONU (2007) señala que la discapacidad es el resultado de la interacción entre las personas con capacidades diferentes y las barreras actitudinales y del entorno, las cuales impiden su participación en la sociedad (p.8). Podemos apreciar que el autor atribuye una forma diferente de ver la discapacidad, ya que, establece que esta se da cuando existen barreras que obstaculizan la integración a la sociedad de elementos que tienen alguna

deficiencia física o psicológica. Además De Asis (2013) nos da a entender que la discapacidad es un estado producido por la existencia de una serie de deficiencias que posee una persona, las cuales deben ser combatidas mediante acciones y políticas destinadas a ofrecer una mejor calidad de vida e igualdad de oportunidades a las personas que las padecen (p.2). En este caso el autor nos da a entender que la discapacidad esta atribuida a la propia persona y a la postura social, ya que añade que la discapacidad se puede combatir mediante una serie de acciones que permitan la integración de estas personas.

Por otro lado, tanto la OMT como Padilla enfocan la discapacidad como un tema propio de la persona, es decir, depende de los factores intrínsecos que afectan a la persona tanto que limitan sus funciones normales, al contrario de la ONU y De Asis que establecen que la discapacidad se da al momento de la interacción de las personas con deficiencias y el entorno. Nuestro trabajo se centrará y tomará las posturas teóricas de la ONU y De Asis, ya que, para nosotros la discapacidad es un tema que depende íntegramente del espacio y los actores involucrados en el, ya que, es fundamental la supresión de barreras para lograr la integración de las personas con deficiencias a la sociedad

Al hablar de discapacidad es indispensable la utilización del término accesibilidad, de la que se han realizado diversas revisiones conceptuales, varios de ellos desde un punto de vista social y otros desde un enfoque arquitectónico y urbanístico, por ejemplo, CEAPAT (1996) señala que la accesibilidad posibilita que todas las personas puedan participar activamente en las actividades sociales y económicas para las que se ha creado el entorno construido (p.7). El autor enfoca su concepto de accesibilidad desde una perspectiva social, ya que, tiene como fin principal contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas que sufren de algún tipo de discapacidad. Además, para Huerta (2006) la accesibilidad es un derecho inherente de todos los miembros de la sociedad sin importar las características que este posea, el cual garantiza la utilización de la ciudad y todos sus servicios sin restricción (p.11). Del mismo modo Ibarra, J., y Panosso, A. (2016) nos dicen que la accesibilidad le brinda a la persona un sentido de pertenencia sobre el lugar visitado, permitiéndole ser partícipe de la sociedad y ofreciéndole autonomía, seguridad y comodidad. Por lo tanto, los autores anteriormente mencionados, enfocan la accesibilidad desde una perspectiva social, la cual debe verse como un medio integrador a las actividades de la sociedad para todas las personas sin importar la discapacidad que posean.

Desde otra perspectiva, Rovira (2003) nos dice que es la accesibilidad es una propiedad del entorno urbano construido, el transporte o los medios de comunicación que posibilita a cualquier persona su uso y la máxima libertad. La accesibilidad está ligada a los espacios construidos y a la capacidad de estos de permitir su correcta utilización y disfrute al mayor número de personas sin importar que tengan alguna característica que les impida su desplazamiento en espacios construidos de forma convencional.

De la misma manera La secretaria de Turismo de Buenos Aires (2014) define la accesibilidad como la facultad de cambiar, el medio físico, con la finalidad de convertirlo completamente accesible para las personas con necesidades de movilidad especiales (p.15). La accesibilidad nace de hacer apto al medio físico para su correcta utilización por las personas con movilidad reducida, es decir, desde el un punto de vista arquitectónico la modificación de un determinado espacio construido pueden volverlo accesible dependiendo de las necesidades de los usuarios finales. En consecuencia, tanto Rovira como la secretaria de turismo de Buenos Aires, coinciden en señalar que la accesibilidad es una característica y/o modificación del medio físico para el uso correcto y sin complicaciones del mismo, por las personas con discapacidad. CEAPAT y Huerta enfocan a la accesibilidad como un derecho de todas las personas que tiene como finalidad la mejora de la calidad de vida de las mismas, a diferencia de Rovira y la secretaria de turismo de Buenos Aires, las cuales establecen que la accesibilidad es un elemento perteneciente al medio físico que permite su uso a todas las personas.

Nuestro trabajo tomara en cuenta tanto la postura teórica social como la de enfoque arquitectónico ya que, para nosotros, ambas se complementan.

Dentro del concepto de accesibilidad, encontramos al diseño universal, del cual Iwarsson y Sthal (2003) nos dice que está basado en el principio de que hay una sola población, compuesta por individuos que presentan diversas características y habilidades. La diferencia entre accesibilidad y diseño universal radica en la equidad entre todos los miembros de la sociedad, ya que no segregan por grupos sino todos están dentro del mismo. Curry (2003) nos dice que el diseño universal va más allá del concepto de accesibilidad ya que se centra en crear entornos y productos que se adapten a la mayor cantidad de usuarios posibles.

En cambio, Boudeger, A., Pretti, P. y Squella, P. (2010) en su manual de accesibilidad universal define al Diseño Universal como el planeamiento de productos y entornos adecuados para que sean utilizados por el mayor número de personas con discapacidad sin que se requieran de adaptaciones ni de un diseño específico (p.14). Un punto importante del diseño universal es que trata de ser lo más inclusivo que se pueda al punto de que no diferencia entre las personas con discapacidad y las que se encuentren en sus capacidades físicas normales.

El turismo accesible viene a ser parte del turismo social pero enfocado a las necesidades específicas de un grupo de personas, en este caso a aquellas que tienen algún tipo de discapacidad, por ejemplo, la OMT (2014) define al Turismo Accesible como aquel que asegura el uso y disfrute del turismo independientemente de las capacidades, estado o condición de las personas (p.22). La posición del autor frente al turismo accesible tiene un enfoque social e integrador ya que en su definición establece que este tipo de turismo es capaz de satisfacer las necesidades de todo tipo de turista, sin importar sus características. La Ley N° 25643 (2002) promulgada en Argentina señala que el Turismo accesible es un conjunto actividades relacionadas al turismo y a la recreación realizadas en un determinado periodo de tiempo, que permiten a las personas con algún tipo de discapacidad su integración, esto da como resultado la satisfacción individual y social del turista y la mejora de su calidad de vida. El turismo accesible es un medio que permite la satisfacción de las necesidades y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, esto debido a la integración del mismo a las actividades turísticas y recreativas. De la misma forma Molina y Cánoves (2010) señalan que es un turismo pensado para todos, en la cual las actividades turísticas desde su concepción son adaptadas para que puedan ser realizadas por cualquier persona sin importar sus condiciones físicas, sociales o culturales. También Darcy y Dickson (2009) Señalan que el turismo accesible está basado en la independencia, equidad y dignidad que el destino le brinda a la persona mientras realiza la visita. Los autores citados con anterioridad coinciden en cuanto al enfoque social e integrador que tiene esta modalidad de turismo, además del rol que cumple en cuanto a la satisfacción de las necesidades que tiene el turista con discapacidad.

Desde otra perspectiva Palmiotti, Pironi y López (s.f.) señala lo siguiente sobre el turismo accesible es una modalidad de turismo que involucra un proceso de cooperación entre las partes interesadas, las cuales son las responsables de diseñar productos, servicios y

entornos de forma universal con la finalidad de permitir a las personas con discapacidad movilizarse de forma independientemente, con igualdad y dignidad (p.13). Se debe hacer hincapié en la importancia de la cooperación de los involucrados en la actividad turística al momento de diseñar sus productos, servicios y entornos, es decir, establece que el turismo accesible es responsabilidad de todos aquellos agentes involucrados, ya sean prestadores de servicios o instituciones gubernamentales. De la misma manera Pérez y Gonzales (2003) en el libro *Hacia un turismo para todos* define al turismo accesible como aquel que diseña, y desarrolla diversas actividades de ocio y tiempo libre de manera tal que puedan ser realizadas por todas las personas independientemente de sus condiciones (p.12). El turismo accesible es consecuencia de la planeación, diseño y desarrollo de actividades turísticas de manera tal que permiten su uso universal. Por lo tanto, Palmiotti, Pironi, López y MAZARS coinciden al señalar que el turismo accesible se da a partir del diseño de actividades turísticas que integran a todos los miembros de la demanda y que solo es posible si existe una cooperación de los agentes involucrados.

Nuestro trabajo de investigación integrara ambas posturas presentadas por los autores anteriormente citados sobre turismo accesible, ya que, consideramos que la finalidad del turismo accesible es la mejora de la calidad de vida del usuario y que esto solo es posible mediante la planeación, diseño y desarrollo de actividades turísticas integradoras por parte de los grupos interesados.

Parte de la accesibilidad en cuanto al turismo debemos mencionar una serie de elementos que la componen, entre ellos hemos considerado a las instalaciones, que son uno de los componentes de la planta turística y es definida por Boullon (2006) como aquellas construcciones especiales que tienen como principal función facilitar la práctica de las actividades de índole turística (p.42). Las instalaciones pueden ser construcciones que sirvan como apoyo para el desarrollo de la actividad turística en un determinado lugar, en el caso de la accesibilidad estas podrían ser: rampas, barandas, ascensores, pisos táctiles, baños para discapacitados, etc.

Entre las instalaciones tenemos al estacionamiento, del cual la norma técnica A.140 de bienes culturales inmuebles nos dice que los requeridos por el nuevo uso, podrán ser ubicados fuera del predio. En consecuencia, el artículo 21 de la norma A.120 de accesibilidad para personas con discapacidad se establece que los espacios a reservar en el

estacionamiento para aquellos vehículos conducidos o que transportan personas con discapacidad dependerán de la cantidad de espacios dentro del mismo.

Tabla N°1 Número de estacionamientos accesibles requeridos

N° total de estacionamientos	Estacionamientos accesibles requeridos
De 0 a 5 estacionamientos	Ninguno
De 6 a 20 estacionamientos	01
De 21 a 50 estacionamientos	02
De 51 a 400 estacionamientos	02 por cada 50
Más de 400 estacionamientos	16 más 1 por cada 100 adicionales

Fuente: Reglamento nacional de edificaciones

Elaboración propia

La norma también establece que los estacionamientos accesibles deberán estar cerca al ingreso, las dimensiones mínimas son 3.70 x 5.00 m y por ultimo estos estacionamientos deberán ser identificados con avisos en el piso y otro soportado en un poste o colgado.

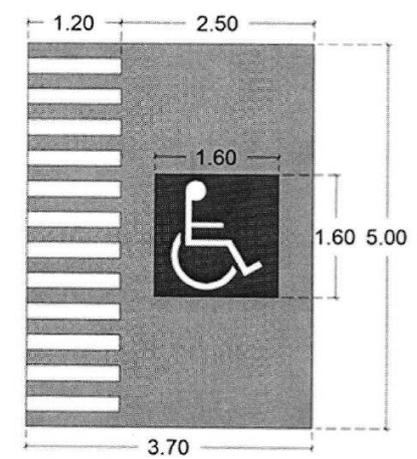


Figura 1. Medidas del estacionamiento

Fuente: Reglamento nacional de edificaciones

Otro de los elementos correspondiente a las instalaciones son las rampas, de las cuales el artículo 9 de la norma técnica A.120 de accesibilidad para personas con discapacidad establece que su ancho mínimo es de 90cm, los descansos deberán tener una longitud mínima de 120cm y si la longitud de la rampa es mayor a 3.00m esta deberá poseer barandas a una altura de 80cm. Además, añade que estas deben ser antideslizantes sin irregularidades y deben contar con un podo táctil. Desde el punto de vista de Boudeger, Prett y Squella (2010) las rampas son una respuesta a los problemas de accesibilidad que representa la escalera para personas con movilidad reducida, particularmente para aquellas que utilizan silla de ruedas y bastones para movilizarse (p.88). Las escaleras han sido uno de los mayores retos de la accesibilidad para las personas con discapacidad motriz, hoy en día se puede percibir que la mayor parte de los edificios construidos tienen esta barrera de acceso que complica el ingreso y la movilidad al interior a las personas con este tipo de discapacidad.

Las zonas de circulación son otros de los elementos correspondientes a las instalaciones y la norma técnica A.120 en el artículo 5 establece que los pisos deben ser uniformes, estar fijos y tener una superficie antideslizante, también añade que los pasadizos deben tener ancho no menor a 1.50m y contar con un espacio de 150cm x 150cm para el correcto giro de una silla de ruedas. Además, sobre las circulaciones Boudeger, Prett y Squella (2010) en su manual de accesibilidad señalan que las áreas de circulación, accesos principales y pasadizos deben tener recorridos sin gradas que dificulten el desplazamiento en silla de ruedas, del mismo modo, las alfombras deberán estar pegadas al piso y los desniveles no podrán ser mayor a un centímetro (p.94). Mantener los espacios de circulación libres de desniveles y objetos es realmente importante para asegurar la autonomía del usuario durante el recorrido.

Del mismo modo, las puertas están dentro de la zona de circulación y la norma técnica A.120 señala que el ancho de las puertas debe ser de 1.20m para las principales y de 90cm para las puertas interiores, en el caso de las puertas batientes el espacio libre mínimo será de 1.20m. Desde la perspectiva de Boudeger, Prett y Squella (2010) las puertas son elementos muy importantes cuando se habla de accesibilidad de un espacio construido ya que un incorrecto diseño basta para hacer la diferencia entre acceder o no al espacio. Por lo tanto, es recomendable que la manija deba funcionar con un mecanismo de presión o de

palanca y estar ubicada entre 95 a 120cm de altura (p.106). Las puertas a menudo vienen a ser la primera barrera de acceso para las personas con discapacidad ya que toda edificación tiene una, por lo tanto, se debe respetar todos los requisitos de diseño para calificarla como “accesible” y todas las personas que hagan uso de ellas.

Los pasillos también forman parte de esta zona y Boudeger, Prett y Squella (2010) nos dicen que son lugares de continua circulación, en consecuencia, se debe evitar cualquier elemento innecesario como muebles, adornos o plantas. Al planificar la distribución de los elementos de un espacio, deberán ser ubicados todos en una misma recta, con esto se dará prioridad a la movilización. El ancho mínimo de los pasillos es de 150cm, el elemento adosado debe estar a una altura no menor a 210cm y es recomendable colocar un pasamanos en zonas de mucha concurrencia (p.92). Las personas con discapacidad requieren de espacios amplios y libres de algún elemento que no permita el libre tránsito, por tal motivo es importante que al momento que diseñar alguna actividad dentro de un espacio construido se realice una distribución adecuada de todos los elementos que se encuentren dentro del mismo y así prevenir los problemas de movilidad.

Otro de los elementos perteneciente a las instalaciones es la zona de atención, de la cual la norma técnica A.120 nos dice que los mostradores, ventanillas o cajas registradoras deberán tener un ancho de 80cm y una altura no mayor a 80cm, además contarán con una zona de aproximación libre de objetos de 75cm y una profundidad de 40 cm. La norma añade que las zonas de espera deberán contar con un espacio para silla de ruedas, los asientos deben ser fijos tener una altura entre 45 a 50 cm y por lo menos uno deberá tener apoyo para brazos y estar señalizado. Además, en el manual de accesibilidad elaborado por Boudeger, Prett y Squella (2010) indican que el mobiliario a utilizar para la atención de personas, en el área de recepción, debe contar con distintas alturas para la atención al público. La zona alta deberá tener una altura máxima de 110 cm y la zona baja para personas en silla de ruedas, una altura no mayor a 80 cm. Además, la zona baja de la recepción deberá tener una profundidad de 40cm para la silla de ruedas (p.113).

Por otro lado, también tenemos a los servicios higiénicos y el artículo 15 de la norma técnica A.120 señala que en relación a los baños el lavatorio deberá tener al frente un espacio libre de 75cm x 120cm y una altura de 75 cm desde el piso, además habrá una distancia entre lavaderos de 90 cm y grifos de fácil manipulación.

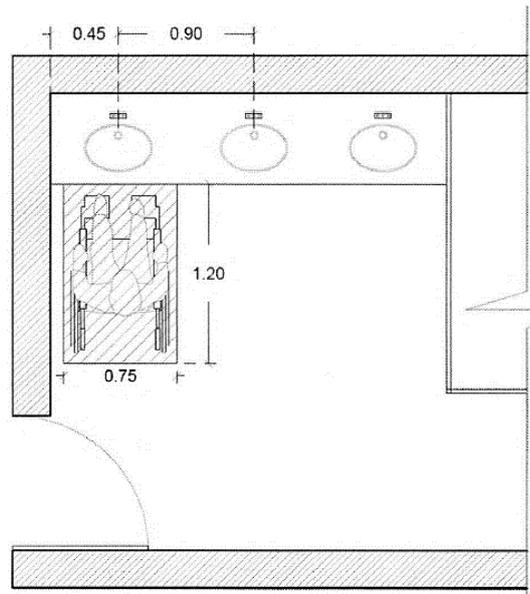


Figura 2. Medidas de los lavaderos

Fuente: Reglamento nacional de edificaciones

El cubículo para el inodoro deberá tener unas dimensiones mínimas de 1.5 x 2.00 m, la tapa del inodoro deberá estar a una altura de 45 y 50cm, por último, las barras de apoyo deberán estar ubicadas 25 cm por encima de la tapa.

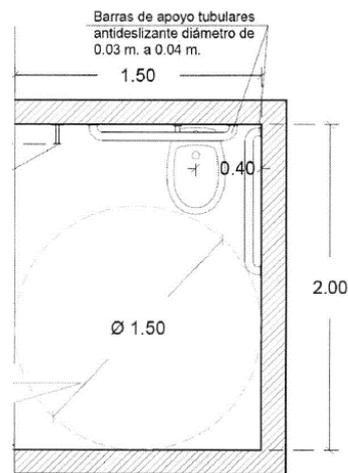


Figura 3. Medidas del cubículo

Fuente: Reglamento nacional de edificaciones

Del mismo modo, en referencia a los baños Boudeger, Prett y Squella (2010) indican que el baño debe ser un espacio libre de estorbos y desniveles, el diseño de esta área en cuanto

a las dimensiones y asignación de elementos es esencial ya que deben facultar a que la silla de ruedas pueda girar y maniobrar dentro del área, este recinto deberá poseer pisos antideslizantes, junto a sanitarios implementados con barras de apoyo y soportes. Estos espacios conforman espacios que mayormente son inaccesibles para las personas con discapacidad, debido a que no son diseñados de manera tal que permitan su correcto uso a personas con discapacidad. En consecuencia, como señala el autor los baños deben poseer características especiales con el fin de permitir el uso de estos espacios a los usuarios con discapacidad.

Por otro lado, tenemos a las herramientas de comunicación que se utilizan para hacer llegar una determinada información al usuario de un determinado servicio. Asimismo, en el caso de las personas con discapacidad las herramientas de comunicación varían de acuerdo a la necesidad de la misma, actualmente el sistema braille y el lenguaje de señas son muy utilizados al momento de transmitir un mensaje, sin embargo, debemos tener en cuenta que también es necesario contar con un espacio integrador que sirva como escenario para comunicar dicho mensaje. Para Alfin-EEES (2014) las herramientas de comunicación tienen como finalidad incrementar las capacidades de comunicación y, en definitiva, de información.

Dentro de las herramientas de comunicación tenemos a la señalización, de la cual el artículo 31 de la norma técnica A.120 establece que deberán contener información sobre la accesibilidad de un determinado lugar y además contara con escritura en braille. Los tamaños mínimos de los avisos adosados a la pared serán de 15cm por 15cm a una altura mínima de 140cm, los avisos soportados en postes deberán tener como mínimo 40cm de ancho y 60cm de alto a una altura mínima de 2 metros.

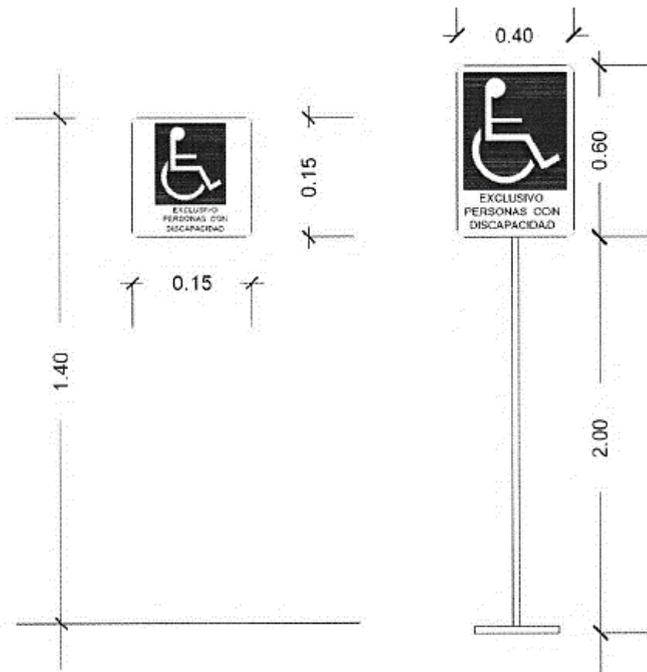


Figura 4. Medidas de la señalización

Fuente: Reglamento nacional de edificaciones

Además, para Boudeger, Prett, y Squella (2010) las áreas adaptadas o planteadas para ser utilizadas por personas con discapacidad deberán contar con señalización y con el símbolo internacional de accesibilidad. La señalización debe ser básicamente informativa, direccional y orientadora (p.26). Una adecuada señalización deberá permitir a la persona con discapacidad mayor autonomía en el recinto que están visitando, ya que a la hora de trasladarse por los espacios señalizados tendrán el suficiente conocimiento y podrán acceder sin inconvenientes.

Existen distintos tipos de señalización, como la señalización visual, la cual según Gonzales (s/f) deben ser claras en su mensaje y tener un alto contraste para facilitar su lectura, la altura recomendada a la que debe colocarse esta entre los 140 y 170 cm sobre el nivel del piso (p.30). También, está la señalización auditiva que para Gonzales (s/f) deben emitirse de manera que las personas puedan comprenderlas, los emisores de este tipo de señales deben posicionarse a una altura mínima de 2.10 m, sobre el nivel de piso (p.32). Por último, está la señalización Táctil de la cual Gonzales (s/f) nos dice que debe estar en alto relieve y escrito en braille, además tendrá que ubicarse entre los 80 y 120 cm sobre el piso

y tener una zona de aproximación con textura diferente a la del suelo, esto con el fin de facilitar su percepción (p.33).

El contenido temático es uno de los componentes de las herramientas de comunicación que ayudan a transmitir información sobre objetos y lugares, estos pueden estar representados por folletos, carteles, maquetas, vitrinas, etc. Sobre el tema Boudeger, Pretti, y Squella (2010) desde un enfoque inclusivo recomiendan que en el caso de contar con vitrinas la altura a considerar será de 110cm, los textos deben tener un tamaño entre 18 y 24 pt, el color blanco sobre un fondo negro es lo más adecuado, es recomendable utilizar laminas en relieve, también se recomiendan las maquetas táctiles y por ultimo todo material audiovisual deberá estar subtítuloado o contar con material impreso (p.156). El contenido deberá ser lo más accesible posible para favorecer a la mayor cantidad de público, las opciones presentadas por el autor se adaptan a una gran variedad de visitantes y consideramos que facilitaran el proceso de comunicación con la persona discapacitada.

Otro de los aspectos considerados dentro del turismo accesible son los servicios que se brindan dentro del espacio en el que se desarrolla la actividad turística. Stanton, Etzel y Walker (2007) precisan al servicio como aquellas actividades reconocibles e intangibles que son el objeto principal de un intercambio diseñado para facilitar a los clientes la satisfacción de sus deseos y necesidades (p.301). Interpretando el concepto brindado por el autor el servicio enfocado en una persona con discapacidad debe tener como finalidad satisfacer las necesidades de accesibilidad de la misma.

Uno de los componentes considerados dentro del servicio es la atención, la cual está relacionada al trato hacia las personas con discapacidad, que debe estar orientado a facilitar las actividades que esta va a realizar y no a entorpecer las mismas. Por ende, debemos tener en consideración algunas pautas para la atención al turista por ejemplo el termino adecuado a utilizar es “persona con discapacidad” y se debe evitar la utilización de otro tipo de expresiones. En relación al trato en términos generales sin tener en cuenta el tipo de discapacidad, el prestador de servicios debe comunicarse directamente con la persona discapacitada y no con su acompañante, a menos que esta necesite apoyo para comunicarse, en el caso de ofrecer ayuda, se debe esperar hasta que la persona brinde su consentimiento, ya que debemos tener en cuenta que no toda persona con discapacidad necesita ayuda (Ministerio de desarrollo social, 2014, p. 20). Es de suma importancia comunicarse con las personas discapacitadas de forma apropiada para evitar su

incomodidad, además al momento de establecer comunicación debemos dirigirnos a la persona en cuestión y no suponer que por su estado no es capaz de mantener el acto de comunicación de forma normal, otro punto a tener en consideración es el no dar por hecho que una persona con discapacidad necesita ayuda en todo momento, ya que muchas de ellas son totalmente autónomas.

Otro de los componentes considerados dentro del servicio es el guiado, del cual Laprovitta (2015) lo define como un conjunto de acciones específicas realizadas por un profesional llamado Guía de Turismo, en espacios naturales o culturales aptos para el aprovechamiento turístico responsable, esto tiene como finalidad crear experiencias significativas para la vida de los visitantes (p.19). El guiado turístico aplicado a las personas con discapacidad debe cumplir con ciertas pautas que permitan crear experiencias positivas a este tipo de turistas. En el caso del guiado al turista con discapacidad visual se recomienda ubicar a la persona medio paso detrás del guía con la finalidad de que pueda percibir los movimientos del guía, no se debe tomar por el brazo al momento de guiarla, en todo momento el guía debe indicar la ubicación de objetos y describirlos detalladamente (PROMPERU, 2000, p. 21). Con referencia al guiado para el turista con discapacidad motriz existen diversas pautas a seguir por parte del personal encargado, el guía debe caminar al ritmo del turista con movilidad reducida, para comunicarse con el visitante el guía debe situarse de frente y a la misma altura de ser posible, siempre se debe preguntar sobre el manejo de la silla de ruedas, se debe evitar apoyarse en la silla de ruedas de la persona ya que esta forma parte de su espacio personal, el guía debe indicar en todo momento los espacios accesibles para estas personas, tales como: baños, estacionamientos, ascensores, rampas, entre otros (Ministerio de desarrollo social, 2014, p.23-24). Por último, en el guiado al turista con discapacidad auditiva se recomienda que el guía se dirija a la persona cuando este de frente, se debe atraer la atención tocándole el hombro o utilizando el lenguaje de señas, si la persona cuenta con un intérprete el guía debe dirigirse de igual forma a la persona discapacitada y ser expresivo al hablar (Ministerio de desarrollo social, 2014, p. 25 - 26).

El prestador de servicios turísticos debe estar preparado para atender a todo tipo de turistas y brindar un servicio de calidad, es necesario que el nivel de preparación sea el óptimo y por ende pueda responder a cualquier situación que se le presente.

Sobre la accesibilidad existe un marco legal, en la cual se encuentra la ley general de personas con discapacidad N° 29973 (2002) nos dice que las personas con discapacidad

cuentan con los mismos derechos que el resto de personas que conforman la población, en este sentido el estado asegura un entorno favorable, accesible y equitativo. En el capítulo tres de la presente ley se hace referencia a la accesibilidad como un derecho de la persona con discapacidad, asegurando su derecho a acceder en igualdad de condiciones al entorno físico, al transporte, los servicios, la información y las comunicaciones. En relación a la accesibilidad del entorno urbano y las edificaciones la ley señala que son los municipios los encargados de supervisar, promover y supervisar el cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad, asimismo el CONADIS es la encargada de sancionar el incumplimiento de las normas de accesibilidad e informar al municipio sobre la infracción. El artículo 19 de la presente ley señala que los estacionamientos deben disponer de espacios reservados para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad. De la misma forma el artículo 44 señala la persona con discapacidad que se encuentre debidamente acreditada tiene un descuento del 50% sobre el valor total de la entrada en las actividades culturales, deportivas y recreativas organizadas por instituciones vinculadas al estado.

Dentro el marco legal consideramos el reglamento nacional de edificaciones (2006) sobre todo la norma A.140 de bienes culturales inmuebles, la cual nos dice que en las zonas arqueológicas urbanas es posible la construcción de cercos perimétricos, museos de sitio, servicios higiénicos, seguridad, iluminación artificial, elementos de protección para los visitantes y servicios complementarios. Además, en el mismo reglamento nacional de edificaciones (2006) podemos encontrar la norma técnica A.120, esta garantiza el derecho a la accesibilidad a todas las personas sin importar sus características o capacidad, ya que, mediante ella se establecen condiciones y especificaciones técnicas de diseño para las edificaciones. Referente al ámbito de aplicación, es de obligación para todas aquellas edificaciones de administración pública o privada que ofrezcan atención al público.

El siguiente punto a tratar esta referido al estado de la cuestión del Turismo accesible, el cual comienza con la concepción del termino accesibilidad, el cual nace de la necesidad de movilidad de las personas discapacitadas, las ayudas para aquellos que sufrían de discapacidad en épocas pasadas eran escasas, desde la creación de la silla de ruedas en el siglo XVI comenzaron los problemas de movilidad, debido a las barreras arquitectónicas que se encontraban en el entorno y no fue hasta el siglo XX cuando se vio la necesidad de adaptar el entorno físico o las personas con discapacidad con elementos que sirvan de

apoyo para su libre movilidad, surgiendo así la supresión de las barreras que se materializo con la construcción de rampas, ascensores e implementar el sistema de lectura en braille. A finales de los años 70 se estableció el concepto “una sociedad para todos” comenzando a difundir el concepto de accesibilidad con el fin de lograr la integración de las personas con discapacidad a la sociedad (COCEMFE, s/f).

Desde el punto de vista turístico, la OMT (2014) considera que el turismo accesible es de suma importancia, ya que, esta garantiza que sin importar la discapacidad que posea una persona, pueda ser capaz de disfrutar de cualquiera actividad turística, la accesibilidad en el turismo está en la obligación de ser un motor de desarrollo para elevar los niveles de la calidad de vida en las personas con discapacidad tanto de los visitantes extranjeros como de las personas que residen en el país receptor. El turismo accesible viene a ser de suma importancia para la integración de todas las personas a la sociedad, y garantizar que estas sean autónomas al realizar cualquier actividad de carácter turístico.

Por otro lado, La Huaca Pucllana es uno de los sitios arqueológicos más representativos de la ciudad de Lima, pertenece a la cultura lima y está ubicada en el distritito de Miraflores, hoy es un centro de investigación, de formación y de interés turístico, con un proyecto arqueológico permanente, acciones educativas a lo largo de todo el año y un programa de conservación y puesta en valor del monumento, en tanto ícono de nuestra identidad (Museo de sitio huaca Pucllana, s.f). Con el constante crecimiento de la ciudad, este tipo de espacios arqueológicos ha sufrido la reducción de su espacio original, según Flores (1996, citado por Barreto, 2012) el proceso de urbanización en el área ha hecho que el sitio haya reducido su extensión a 6 hectáreas. La huaca está formada por un edificio monumental y plazas anexas, las cuales tuvieron una función de índole ceremonial, esta área se encuentra separada por un muro de gran tamaño formado por adobes que van de sur a norte y se extiende al noreste del sitio, se cree que esta área tuvo una función administrativa y funcionaba como escenario de reuniones públicas (p.32). Posteriormente a los problemas que tuvo la huaca en el siglo XX por la urbanización del distrito de Miraflores se indica que, desde el inicio del proyecto de investigación en 1981, se ha excavado por completo la parte baja del sitio, y aproximadamente dos tercios de las laderas y parte alta del edificio principal. Una gran parte de estos sectores ha sido abierta al público, integrada dentro de un circuito turístico señalizado que cuenta con puentes, rampas de acceso y caminos acondicionados, y cuyo recorrido, además, se realiza exclusivamente con un guía oficial

(Museo de sitio huaca Pucllana, s/f, parr.5). La Huaca Pucllana a pesar de las vicisitudes de la vida ha logrado conseguir convertirse en una de las principales atracciones turísticas del distrito de Miraflores, es visitada por turistas de todas partes del mundo logrando su admiración y asombro.

En el presente trabajo de investigación se realizó la formulación de una problemática referente a al turismo accesible en la Huaca Pucllana, de la cual se estableció como problema Principal:

¿Cuál es el estado del turismo accesible para el turista discapacitado que visita la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores?

El problema presentado, fue dividido de acuerdo a los componentes de la unidad temática y estos fueron:

¿Cómo son las instalaciones para el turista discapacitado que visita la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores?

¿Cómo son las herramientas de comunicación utilizadas para la interacción con el turista discapacitado que visita la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores?

¿Cómo son los servicios brindados al turista discapacitado que visita la Huaca Pucllana en el distrito de Miraflores?

A continuación, se presentara la justificación del trabajo de investigación, el cual analizo las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana al turista con discapacidad, dicho lugar es uno de los atractivos turísticos de índole cultural más importantes del distrito de Miraflores y debido a esta importancia creemos necesario que deba poseer instalaciones, herramientas de comunicación y servicios acordes a las necesidades de un turista con discapacidad, por ello, nuestro trabajo de investigación se realizó con el propósito de resaltar las necesidades de dichos turistas, ya que, consideramos que la actividad turística debe incluir a todas las personas dentro de la sociedad sin importar que estas tengan algún impedimento físico o sensorial.

La Huaca Pucllana representa un espacio cultural importante dentro de la gran variedad que existe en toda lima metropolitana, por ello creemos conveniente que debe ser completamente accesible para todas aquellas personas que desean visitar dicho lugar y vean menguadas sus posibilidades debido a las barreras físicas y sociales; el resultado de

esta investigación tiene que ver con la producción de información que pueda ser utilizada para mejorar las instalaciones, herramientas de comunicación y servicios que se le brinda al turista con discapacidad en la huaca Pucllana, así como también, en otros espacios similares.

Dicha información también podrá ser utilizada para generar conciencia sobre las necesidades de las personas con discapacidad que participan en la actividad turística y en consecuencia generar campañas de sensibilización, políticas e influir en la toma de decisiones con el fin de mejorar el acceso de los recursos y/o atractivos turísticos del país para los turistas con discapacidad.

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el turismo accesible en sitios arqueológicos, cuyos resultados podrán ser incorporados como conocimiento al turismo para personas con discapacidad, del análisis de este trabajo se pueden tomar los instrumentos de recolección de datos y las recomendaciones que surgieron a partir del análisis de las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana y replicarlos en diversos contextos similares, tales como la huaca Mateo Salado, Pachacamac, la huaca Huallamarca, entre otros.

Este trabajo toma de base la teoría del turismo accesible de la (OMT, 2014) y es producto de un arduo análisis de la literatura sobre turismo accesible, accesibilidad y discapacidad, básicamente hemos realizado un resumen del estado del arte de nuestra unidad temática, Asimismo el instrumento ha sido basado en el manual de accesibilidad de Boudeger, Prett y Squella y en el Reglamento nacional de edificaciones, los cuales dan pautas sobre las medidas correctas que deben tener las instalaciones y las características adecuadas de las herramientas de comunicaciones para considerarlas accesibles, en el caso del servicio, nos basamos en el manual de buenas prácticas para el trato y la atención al público de personas con discapacidad del Ministerio de desarrollo social y en el manual para la atención del turista con discapacidad elaborada por la Comisión de promoción del Perú, todo ello fue adaptado y validado de manera interna y externa a nuestra realidad, por ende, puede ser aplicado en otros trabajos de investigación con contextos similares.

Finalmente, esta investigación analizo de manera objetiva las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad, este lugar forma parte de una de las mayores muestras de riqueza arqueológica de nuestros ancestros, por

consiguiente, consideramos que es nuestro deber asegurarnos que todas las personas que tengan el deseo de visitarla puedan hacerlo sin importar sus limitaciones físicas o sensoriales.

En consecuencia, en la presente investigación se planteó el siguiente objetivo principal, que está referido a:

Evaluar las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores.

Partiendo de este objetivo, se desglosaron los siguientes objetivos específicos:

Evaluar el estado de las instalaciones para el turista discapacitado que visita la huaca Pucllana en el distrito de Miraflores.

Evaluar el estado de las herramientas de comunicación para el turista discapacitado que visita la huaca Pucllana en el distrito de Miraflores.

Evaluar el estado de los servicios para el turista discapacitado que visita la huaca Pucllana en el distrito de Miraflores.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El presente trabajo es de tipo aplicada, la cual tiene como finalidad la resolución de un problema en un determinado periodo de tiempo mediante una serie de acciones de aplicación inmediata (Chávez, 2007, p. 134), asimismo se utilizó un enfoque cualitativo que desde el punto de vista de Del Cid, Méndez y Sandoval (2007) busca comprender un determinado fenómeno y establecer cómo se relaciona un aspecto con otro (p. 21), además se utilizó el diseño fenomenológico, que se define aquella que estudia las experiencias y el significado que los individuos les dan a estas como (Monje, 2011, p. 113 - 114), por último fue descriptiva de acuerdo al nivel de conocimiento, realizado de manera sincrónica, ya que para (Hernández, Fernández, y Baptista, 2006, p. 103) busca determinar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

2.2 Escenario de estudio

La presente investigación se desarrolló en la Huaca Pucllana, la cual es un edificio piramidal acompañado de recintos y patios pertenecientes a la cultura Lima que fue utilizado como centro religioso y administrativo del valle bajo del río Rímac. La Huaca cuenta con un museo de sitio, inaugurado en 1984, a consecuencia de la realización de un proyecto de investigación, puesta en valor y conservación que busco frenar la invasión y destrucción del sitio en mención. El escenario de estudio está ubicado exactamente en la Calle General Borgoño 8, en el distrito de Miraflores, en la ciudad de Lima y en la provincia del mismo nombre.

2.3 Participantes

Puesto que la presente investigación es de enfoque cualitativo la muestra no fue determinada mediante una formula estadística, ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2006), en la investigación cualitativa la muestra sobre la cual se recolectarán los datos está formada por un grupo de personas, eventos, sucesos, etc., que no necesariamente representan al universo o población que se estudia (p. 562). Asimismo, se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, que según Monje (2011) “es aquel que se utiliza si el investigador necesita que los posibles participantes se presenten por sí mismos” (p. 35). Este muestreo es fácil y eficiente.

Por ello la muestra en la presente investigación estuvo conformada por 10 personas con quienes se obtuvo la suficiente información para el cumplimiento de los objetivos,

siendo estos turistas (8) de los cuales fueron personas con discapacidad motriz (5), personas con discapacidad visual (2) y personas con discapacidad auditiva (1), además se realizaron entrevistas al personal de la Huaca Pucllana (2), siendo la Directora (1) y la jefa del equipo de guiado (1).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación, se utilizó dos técnicas para la recolección de datos la entrevista, con su instrumento la guía de entrevista y la observación, con su instrumento la ficha de observación. Para Cerda (1991) la entrevista es una forma de interrogación, que consta en realizar preguntas a un individuo con la finalidad de obtener de información específica (p. 258). Por tanto, la entrevista nos ayudó a evaluar las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana, ya que a través de ella se consiguió una comunicación adecuada, con la cual se obtuvo información sobre la experiencia del turista con discapacidad y el conocimiento del personal administrativo del lugar. Por otro lado, Cerda (1991) define a la observación como el procedimiento de observar con cierta atención un objeto, actividad o fenómeno, centralizando toda su capacidad sensitiva en algo por lo cual mostramos particular interés (p. 237). Por ende, se pudo recoger información sobre las instalaciones y las herramientas de comunicación existentes en el lugar, utilizando de apoyo la norma técnica A.120 y el manual de accesibilidad universal, que brindan las pautas adecuadas que deben tener ciertos elementos para ser utilizados por los turistas con discapacidad en la Huaca Pucllana.

Con respecto a la validez de nuestro instrumento, se realizó una validez de contenido, el cual 3 expertos en la temática de administración en turismo y hotelería revisaron y validaron el instrumento con un 89.58% de promedio de valoración. La validación, permitió asegurar la dependencia lógica de la presente investigación, la cual está referida a la producción de resultados semejantes al rehacer la investigación, no obstante, esta dependencia no se sustenta en la replicabilidad del estudio, dado que, por la naturaleza de la investigación cualitativa, resulta complicado o casi imposible de lograr (Vásquez, Ferreira, Mogollón, Fernández de Sanmamed, Delgado y Vargas, 2006, p. 87)

Es preciso señalar que la investigación también conto con los siguientes criterios:

La credibilidad en la investigación se dio a través de varias fuentes, por ejemplo, se utilizó dos instrumentos de recolección de datos, que permitieron contrastar la información

obtenida durante el trabajo de campo, debido a que las entrevistas no fueron suficientes para evaluar desde el punto de vista técnico las instalaciones e herramientas de comunicación, por tal motivo se optó por introducir una ficha de observación. Del mismo modo, otro punto fundamental para brindarle credibilidad a la investigación, fue la transcripción textual de las entrevistas realizadas, las mismas que fueron grabadas con previa autorización de los participantes. Por último, se ha realizado una constante revisión e intercambio de opiniones con profesores sobre la temática escogida. Todo ello ha fortalecido la credibilidad de la investigación, la cual se da cuando existe un proceso de intercambio de ideas mediante herramientas que el investigador ha elaborado, recolectando información sobre los sentimientos y forma de pensar de los participantes. (Castillo, Vázquez, 2003, p. 165)

Acercas de la confirmabilidad, los instrumentos para la recolección de datos fueron validados por tres expertos y se realizó el análisis ítem por ítem que permitió detectar interrogantes que no guardaban relación con los componentes temáticos, las cuales fueron retiradas, del mismo modo se utilizó la revisión de ítems in situ que ayudo a ampliar el número de preguntas planteadas en la guía de entrevista y elementos en la ficha de observación. Para la construcción de los instrumentos nos basamos en distintas bases teóricas y en la norma técnica A.120 sobre instalaciones accesibles que permitieron formular preguntas que respondieron a los principales objetivos de la investigación, en consecuencia, los instrumentos pueden ser aplicados y utilizados por investigaciones especializadas en el tema de turismo accesible. De esta manera, la confirmabilidad se da cuando una investigación puede ser replicada o aplicada en un contexto similar y debe obtener los mismos resultados. Según Noreña et al. (2011) en la confirmabilidad los resultados de la investigación deben certificar la autenticidad de lo detallado por los participantes (p. 268).

Transferibilidad

Durante la investigación se han elaborado distintas estrategias de confiabilidad como la lograda a partir de la revisión de ítem por ítem y la revisión de ítems in situ, para la guía de entrevista y ficha de observación. Estas estrategias, han logrado que el trabajo sea coherente y replicable en otros contextos similares; los instrumentos y la metodología de la investigación puede ser replicable en sitios arqueológicos que cuenten con instalaciones construidas, herramientas de comunicación y servicios de guiado. En este contexto, la

transferibilidad significa que los resultados de la investigación o el instrumento pueden ser ampliados o aplicados en otro contexto similar a la investigación. Desde la perspectiva de Noreña et al. (2011) la transferibilidad o aplicabilidad se basa en ser capaz de transferir los resultados obtenidos durante la investigación a otros contextos (p. 267).

2.5 Procedimiento

En el estudio, los datos fueron recolectados, a través de la entrevista semiestructurada, aplicada a 8 personas con discapacidad y 2 personas pertenecientes a la persona de Huaca Pucllana utilizando una guía (ANEXO I). El desarrollo de cada una de las entrevistas duró en promedio 10 minutos, hasta completar la información. El primer contacto se llevó a cabo para solicitar la colaboración de los participantes, exponiendo alcances sobre la investigación realizada como el objetivo de la misma, y de esa forma se buscó lograr su consentimiento para la realización de la entrevista, la realización de estas se dieron entre la 4ta. Semana de abril a la 2da. Semana de mayo en las instalaciones de la Huaca Pucllana, se diseñaron preguntas referentes con los componentes temáticos del estudio y de esta forma los entrevistados expresaron su experiencia sobre las instalaciones, las herramientas de comunicación y el servicio brindado en el lugar. Por otro lado, también se aplicó la ficha de observación, mediante la cual se obtuvo información sobre los componentes que no pueden ser obtenidos mediante la entrevista, el investigador diseñó la ficha de investigación en base a la norma A.120 perteneciente al reglamento nacional de edificaciones y al manual de accesibilidad elaborado por Squella, Pretti y Boudeguer. La ficha de observación se aplicó en el mes mayo del año 2019.

2.6 Método de análisis de la información

En el presente trabajo de investigación para el análisis de los datos reunidos, se utilizó el método de la codificación, mediante el cual se desarrolló un análisis diferenciado que facultó establecer de forma objetiva las principales interpretaciones de la información obtenida a partir de las entrevistas y observaciones. Se partió en base a los componentes temáticos, pues de estos brotaron las preguntas específicas de la investigación y se establecieron diversas categorías (accesibilidad al medio físico, acceso al contenido y señalética, capacidades y actitudes del personal). En el caso de las entrevistas una vez obtenido los datos, estas fueron transcritas a partir de los audios grabados, tal y como fueron registrados, después se analizaron e identificaron las respuestas, sobre todo de

aquellas que contaban con mayor coincidencia por los entrevistados acordes al objetivo de la investigación y por medio de ello se realizó la redacción del análisis de resultados por componentes temáticos y finalmente el análisis de resultados en general. Para lograr este cometido se tuvo de apoyo a Monge (2015) quien nos dice que la codificación nos otorga un marco de construcción conceptual que se necesita para realizar un estudio de los datos alcanzados, iniciando por la metodología de la teoría fundamentada.

2.7 Aspectos éticos

La presente investigación cuenta con diversos principios éticos; el respeto por los derechos de autoría, puesto a que no se realizó ningún plagio o copia; el respeto a la información recolectada, debido a que la información fue empleada de manera fehaciente sin ningún tipo de modificación o alteración; respeto a la identidad de los entrevistados, ya que los datos obtenidos solo fueron utilizados para la realización de la presente investigación, además de respeto a las distintas opiniones o preferencias de los participantes; y el respeto al uso de las Normas APA.

III. RESULTADOS

En el presente capítulo, se describen los resultados obtenidos en base al trabajo de campo, en el cual se utilizó la observación y de la entrevista. Todo ello, con la finalidad de evaluar las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad.

Durante el trabajo de campo se recogieron datos sobre los componentes que facilitan la práctica de la actividad turística en la Huaca Pucllana, los cuales están conformados por el estacionamiento, las rampas, la zona de atención, los servicios higiénicos y las zonas de circulación

3.1 Estacionamiento

En base a la información obtenida mediante las entrevistas realizadas sobre el estacionamiento ubicado en la Huaca Pucllana se conoció que no existe un espacio reservado como personas con discapacidad, así como tampoco algún letrero o señalización. Por otro lado, en algunos casos se conoció que durante su visita el estacionamiento estaba abarrotado por autos particulares y buses de uso turístico. Además, se supo que el camino del estacionamiento a la entrada principal es incómodo debido a que el piso es muy irregular.

Por otro lado, se observó que el estacionamiento cuenta con un módulo de control operado por una persona quien es la encargada de ayudar a los usuarios a estacionar sus autos, también se identificó que el piso del estacionamiento que da a la entrada de la huaca es muy irregular y podría dificultar el movimiento de una persona con discapacidad motriz.



Figura 8. Estacionamiento
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 9. Caseta del estacionamiento
Fuente: registro fotográfico propio.

3.2 Rampas

La información obtenida con referencia a las rampas ubicadas en la Huaca pucllana señalo que la rampa ubicada al ingreso del lugar es simple y no cuenta con barandas que permitan apoyarse por lo tanto los visitantes con discapacidad motriz necesitaron la ayuda de un acompañante o del personal de la huaca para poder ingresar, además de considerar que el espacio era un poco estrecho. También se conoció que todo el camino por la huaca es en rampas ya que no se cuenta con gradería y es accesible hasta el punto de que quien ayuda o acompaña a la persona con discapacidad tiene la suficiente fuerza para controlar bien la silla de ruedas. De la misma forma se supo que gran parte de las rampas no cuentan con barandas para sujetarse y que todas las rampas adecuadas se encuentran en la parte baja de la huaca, las cuales fueron fabricadas en madera. Por otro lado, en la parte superior faltaban rampas bien colocadas y barandas para poder sostenerse durante la subida y bajada, ya que las rampas ubicadas en esta zona son peligrosas. Referente a esto se señaló que no se han añadido rampas con barandas para no modificar la estructura del lugar.

Durante la observación se pudo identificar que la rampa ubicada en el sector del ingreso del recinto, cumple con las características que establece la norma A.120 sobre las medidas que debe poseer para catalogarla como accesible, en este caso la rampa tenía un ancho de 120 cm, una altura de 15 cm, una la pendiente 12.5% y una longitud de 120 cm, y debido a que su longitud no superaba los 3 metros no estaba obligada a contar con barandas.



Figura 6. Ingreso a la Huaca Pucllana

Fuente: registro fotográfico propio.

En el sector bajo de la huaca se encontraron rampas fabricadas en madera estas cumplían con las medidas establecidas por la norma en cuanto al ancho y las barandas ubicadas a 80 cm de altura, como observación adicional también se observaron rampas de tierra con medidas irregulares a una altura de 30 cm.



Figura 18. Rampa de acceso a la huaca
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 21. Zona baja de la huaca
Fuente: registro fotográfico propio.

En el sector alto solo se observaron rampas de tierra, en su mayoría en cuanto al ancho era el adecuado, pero debido al material del que están hechas su superficie era muy irregular además no contaban con descansos ni apoyos a pesar de ser muy empinadas.



Figura 36. Acceso a la zona alta
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 39. Zona de descenso
Fuente: registro fotográfico propio.

3.3. Zona de atención

En cuanto a la zona de atención se supo que el área donde está ubicada la ventanilla para realizar la compra de la entrada a la Huaca tiene el tamaño es el correcto para alguien en silla de ruedas, pero no tiene un espacio en la parte inferior por lo que la silla de ruedas va en forma horizontal mirando hacia otro lado y la persona debe girar un poco el cuerpo para recibir la atención y es incómodo. El área de espera para realizar el

recorrido cuenta con espacios amplios y libres de obstáculos y los entrevistados pudieron moverse. Por otro lado, en relación a los asientos, se conoció que las bancas son bajas y las sillas blancas de plástico son incómodas y no son de fiar ya que no soportan mucho peso.

Al ingreso de la Huaca Pucllana se encuentra una ventanilla para realizar la compra del ticket de ingreso, se pudo comprobar que tanto el ancho como alto son los adecuados, pero no cuenta con profundidad en la parte inferior. Por otro lado, en la zona de espera no hay un espacio reservado para el visitante con discapacidad, las bancas que están fijas al suelo se encuentran a una altura de 35 cm, que es 10 cm menos de lo recomendado, también se cuenta con sillas de plástico que no están fijas, la altura de estas es el adecuado.



Figura 10. Área de espera

Fuente: registro fotográfico propio.

3.4 Zonas de circulación

En cuanto a las zonas de circulación la información que se obtuvo fue dividida en dos partes, esto debido a que existen dos zonas marcadas en cuanto al recorrido en la Huaca Pucllana, el primer punto a tratar es la zona baja en la cual los entrevistados pudieron realizar la circulación con normalidad, ya que los espacios son amplios, libres y el piso es plano. En la huaca tienen un circuito adecuado para personas con discapacidad solo en la parte baja de la huaca y la persona con discapacidad motriz puede realizar el recorrido con alguien que los apoye. En el caso de las personas con discapacidad visual la circulación solo se realiza por la parte baja caminando uno detrás de otro agarrándose el

hombro y están acompañados durante todo el recorrido por un guía quien les describe el lugar. No hay un podo táctil para las personas con discapacidad visual. En la zona alta las personas con discapacidad motriz necesito apoyo para acceder, no tuvieron libertad para movilizarse ya que la zona es estrecha, el piso no es uniforme y es algo peligrosa. Los caminos para subir son muy empinados y es necesario apoyo debido a que las rampas con barandas solo se encuentran en la zona baja de la Huaca. Se logró observar que en la parte baja se encuentran las rampas con barandas accesibles hechas en madera y rampas de tierra compactada, además los espacios en este sector son amplios e uniformes en su mayoría libres de obstáculos ya sean mobiliarios, adornos o plantas, además cabe resaltar que existen pocos espacios estrechos, pero aun así se cumple la medida de 150 x 150 cm.



Figura 19. Área de circulación
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 20. Área de circulación 2
Fuente: registro fotográfico propio.

En el sector alto los pisos eran muy irregulares, pero aun así estos estaban libres de obstáculos que dificulten el paso, en algunas zonas el espacio mínimo no era el adecuado y los desniveles sobrepasaban enormemente el mínimo aceptado que es de 1 cm.



Figura 37. Zona de circulación superior
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 38. Zona de circulación superior 2
Fuente: registro fotográfico propio.

3.5 Servicios higiénicos

La información obtenida mediante la aplicación de la entrevista arrojó que una parte de las personas con discapacidad que visitó la Huaca Pucllana no utilizó los servicios higiénicos debido a que estos les resultan incómodos en la mayoría de sitios que visitan. Las personas que utilizaron los servicios señalaron que solo pudieron utilizar el lavatorio para lavarse las manos o refrescarse. El inodoro es inaccesible debido a que el espacio es reducido y la silla de ruedas no entraría, además no hay barras de apoyo. Por otro lado, las personas con discapacidad visual son asistidas ya que no se cuenta con señalización braille. También se conoció que los servicios higiénicos para personas con discapacidad están retirados.

Mediante la observación se pudo comprobar que tanto la altura, el espacio libre y la distancia entre lavatorios era el correcto y el único aspecto a mejorar era el sistema de apertura del grifo, ya que se recomiendan llaves de fácil manipulación y se poseía la tradicional. En el caso del inodoro el cubículo no cumplió con las características de accesibilidad debido a que sus medidas eran de 1.20 x 2.40 m siendo la recomendada de 1.50 x 2.00 m, tampoco se encontró barras de apoyo en el cubículo, en el caso del inodoro este se encontraba a la altura recomendada de 45 cm y el piso era antideslizante.



Figura 15. Lavaderos
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 17. Cubículo del inodoro
Fuente: registro fotográfico propio.

Los resultados que se presentarán a continuación son los obtenidos sobre las herramientas de comunicación, las cuales están divididas en señalización y contenido temático.

3.6 Señalización

Sobre la señalización en la Huaca Pucllana varios de los entrevistados no se fijaron o no vieron señalización que indicaran los diversos ambientes, la dificultad del camino o las subidas. En un caso particular se observó un letrero pequeño de salida en la parte que no se adapta para todos los usuarios con discapacidad. En el caso de las personas con discapacidad visual no se cuenta con señalización en braille y al momento de ir a los servicios higiénicos no puede identificar cual utilizar. Por otro lado, gran parte de los visitantes consideran que la señalización durante su visita no fue necesaria debido a que el guía que los acompaños fue quien los oriento en todo momento y brindo información sobre los ambientes del lugar.

Durante la observación no se encontró ningún tipo de señalización en el sector del ingreso o alto solo en el sector bajo hay una pequeña señal de salida la cual no cumplía con las medidas adecuadas para ser accesible.



Figura 13. Puerta de ingreso a los servicios higiénicos
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 26. Señalización interior
Fuente: registro fotográfico propio.

3.7 Contenido temático

En relación al contenido temático hubo respuestas diversas por parte de las personas con discapacidad motriz por una lado acotaron que todo está muy bien diseñado, los carteles son muy claros y la maqueta ubicada en la zona baja tuvo una altura adecuada, pero por otro lado opinaron que el contenido era poco, los paneles informativos deberían tener más tamaño, la maqueta tiene un vidrio que incomoda la vista al reflejar la luz del sol y los folletos que se entregan al comenzar el recorrido no se adapta todas las personas con discapacidad. Por otro lado, se supo que para las personas con discapacidad visual

existe una sala inclusiva que se encuentra al otro extremo de la entrada principal la cual esta acondicionada con todo el proceso cronológico prehispánico de Perú, en esta sala las personas con discapacidad visual pueden tocar piezas de cerámicas, máscaras, textiles, maquetas, planos, materiales de construcción todo con su descripción en braille. Además, cuentan con planimetría táctil pueden leer planos pueden ver planos, pueden conocer el mar, las cordilleras y todo eso, con la textura, ya que, ellos manejan muy bien el tacto. También se les brinda un folleto a los visitantes con textos en braille. El uso de esta sala es solo mediante una cita previa con la administración de la Huaca Pucllana, debido a que esta no está abierta al público durante el día, el motivo de esto según la información obtenida es la preparación previa que requiere atender a personas con discapacidad visual. El espacio de la sala es reducido por lo que solo se atiende a pocas personas a la vez.



Figura 30. Sala inclusiva de la Huaca
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 34. Mapa táctil del Perú
Fuente: registro fotográfico propio.

En el sector n° 1 se encuentra una sala con muestras arqueológicas que no está abierta al público de manera permanente ya que, dependiendo del guía asignado a los distintos grupos la sala es abierta, en este lugar se encuentran grandes vitrinas que superan los 110 cm de alto, el tamaño de los textos es el mismo de toda la sala, pero el contraste de colores varia, en esta sala no se encontró contenido en alto relieve ni audiovisual.



Figura 42. Sala de muestras
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 43. Contenido en texto
Fuente: registro fotográfico propio.

En el sector n°2 se identificó una maqueta con una altura de 100 cm que es la adecuada para las personas con discapacidad, además también se encontraron carteles con textos de color blanco y fondo negro. En el sector n° 3 como contenido temático solo se encontraron paneles informativos, los cuales cumplían con las características recomendadas en cuanto al tamaño de los textos, el color y el fondo, cabe añadir que estos paneles no cuentan con contenido en alto relieve es decir en braille.



Figura 24. Maqueta
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 25. Carteles informativos
Fuente: registro fotográfico propio.

A continuación, se presentarán los resultados concernientes al servicio en la Huaca pucllana, el cual, está conformado por la atención brindada por el personal del lugar y el servicio de guiado.

3.8 Atención

Los visitantes con discapacidad en la Huaca Pucllana consideran que la atención por parte del personal es muy buena debido a que son muy amables y a que están predispuestos a brindar ayuda en todo momento, el personal les consulto sobre si contaban con el carnet que los acreditaban como personas con discapacidad resaltando que utilizaron el término de persona con discapacidad, además se informó que se cuentan con tarifas especiales para las personas con discapacidad y se les brindo asistencia siempre que ellos la requirieron. En el caso de las personas con discapacidad motriz antes de ingresar se les informó sobre la dificultad y el riesgo del recorrido y si tenía algún inconveniente en subir con la silla de ruedas o si contaban con alguien que los apoye durante el recorrido. Por otro lado, a las personas con discapacidad visual se les brinda toda la información necesaria además se les asignó una persona a cada visitante para que puedan acompañarlos durante la visita. Con referencia a las personas con discapacidad auditiva, hubo un problema al ingreso ya que la persona que atendía no manejaba el lenguaje de señas, pero se solucionó rápido debido a que un guía que manejaba el lenguaje de señas intervino. También se supo por parte de la directora de la Huaca que el personal está capacitado para atender a todo tipo de visitantes y son capacitados cada seis meses. Además, la jefa de guías comento que en ocasiones al ingresar un grupo no programado se omite la pregunta si hay alguna persona con discapacidad y no se consulta sobre si alguna persona tiene algún tipo de discapacidad.

3.9 Servicio de guiado

La información obtenida sobre el servicio de guiado según la experiencia de las personas con discapacidad motriz nos señaló que los guías manejan un sistema para hacer el recorrido colocando a la persona con discapacidad motriz adelante del grupo, también se les dio la opción de realizar el recorrido solo por la parte baja y estar acompañado en todo momento por un guía o en tal caso ser asistidos por un acompañante para poder ir a la parte alta, además se les informo sobre los lugares en los que debía tener cuidado e incluso en algunos casos fue el mismo guía quien ayudo a las personas a subir y bajar. Por otro lado, en el caso de las personas con discapacidad auditiva el guiado se realiza con un guía de turismo quien maneja el lenguaje de señas o tal sea el caso de que la persona cuenta con un intérprete quien lo acompañe a realizar el recorrido, la persona entrevistada señalo que debería haber más personas que dominen el lenguaje de

señas. Finalmente, para las personas con discapacidad visual se realiza el recorrido por la parte baja de la huaca y se habilita una sala con material inclusivo del proceso prehispánico del Perú, para este recorrido especial se asigna un guía por persona con discapacidad para realizar la explicación. Cabe resaltar que todos los guías de turismo son profesionales y son constantemente capacitados.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Estado de las instalaciones para el turista discapacitado que visita la Huaca Pucllana.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el área del estacionamiento en la Huaca Pucllana se pudo conocer que no es accesible para vehículos conducidos o que transportan personas con discapacidad, debido a que no cuenta con un espacio reservado y un piso adecuado para el desplazamiento. El resultado obtenido se asemeja al siguiente antecedente donde Alvarez (2017) encontró la misma problemática en los estacionamientos ubicados en la mayoría de atractivos de Trujillo, ya que no contaban con un espacio reservado debidamente señalizados y delimitados adecuadamente; a pesar de existir una ley general N° 29973 de personas con discapacidad y una norma técnica (A.120) que establecen en sus artículos que los estacionamientos deben disponer de espacios reservados para personas con discapacidad se pudo apreciar que estas no se cumplen en el lugar; lo que resulta preocupante puesto que, la Huaca Pucllana es un importante atractivo turístico de índole cultural en el distrito de Miraflores que por tal motivo debe cumplir las exigencias de acuerdo a ley.

En el caso de las rampas ubicadas en la Huaca Pucllana la información obtenida señala que estas son accesibles solo en la parte baja, ya que sus características van de acuerdo a lo establecido por la norma A.120; pero en cuanto a las rampas ubicadas en la parte alta, estas no cuentan con barandas para poder apoyarse y el recorrido por este lugar depende completamente de la capacidad física de la persona para realizar actividades de alto desgaste y si es el caso, del apoyo de la persona que lo acompañe. Este resultado se asemeja al obtenido por Gonzales (2016) quien encontró la misma problemática en el parque arqueológico Sacsayhuaman, donde existe una la falta de rampas y un correcto acondicionamiento de las mismas, que impiden el acceso y el libre desplazamiento a las personas con discapacidad. Esto se fundamenta en la conceptualización de Boudeger, Prett y Squella (2010), quienes aseguran que las rampas son una respuesta a los problemas de accesibilidad que representan los desniveles, escaleras y otras barreras del entorno. Si bien es cierto, por la intangibilidad del lugar existen ciertas limitaciones para la realización de nuevas construcciones, la norma técnica A.140 de bienes culturales inmuebles nos dice que en las zonas arqueológicas urbanas es posible la construcción elementos de protección para los visitantes, estos elementos pueden ser traducidos en barandas y maderas colocadas sobre los caminos de tierra a modo de rampas que

permitan garantizar la mayor autonomía y seguridad al turista con discapacidad que visita la Huaca Pucllana.

Conforme con los resultados obtenidos mediante la entrevista y la observación se conoció que la zona de atención es parcialmente accesible debido a que el área de la ventanilla a pesar de tener las medidas correctas de acuerdo a la norma no cuenta con profundidad para silla de ruedas y el área de espera aunque cuenta con espacios amplios no se identificaron lugares reservados para personas con discapacidad y los asientos del lugar, no cumplen con las características adecuadas para el uso de las mismas. Estos resultados guardan relación con los obtenidos por Uzátegui (2016) en los conventos museos de la ciudad de Arequipa, donde la atención es mediante una ventanilla que tiene una altura adecuada según la norma, pero sin espacio en la parte inferior para las piernas. Aunque cabe mencionar que la atención puede ser desarrollada con cierta normalidad, se debe tener en consideración la existencia de los requisitos en cuanto a ventanillas que establece la norma técnica A.120, la cual nos dice que estas deberán contar con una zona de profundidad de 40 cm, además considerar que en las zonas de espera debe haber un espacio para silla de ruedas y asientos fijos a una altura entre 45 a 50 cm y por lo menos uno deberá tener apoyo para brazos y estar señalizado; lo cual no se encontró en la Huaca Pucllana y es de suma importancia para garantizar la comodidad y seguridad de los visitantes con discapacidad.

Sobre las zonas de circulación los resultados señalaron que la parte baja de la Huaca Pucllana era accesible debido a sus espacios amplios, uniformes y libres de obstáculos, pero en el caso del sector alto puesto que, su piso era irregular con grandes desniveles y el espacio era mínimo, este se consideró como no accesible para las personas con discapacidad. Desde una perspectiva conceptual Boudeger, Prett y Squella (2010) establecen que los recorridos deben ser libres de peldaños y los desniveles no podrán ser superiores a un centímetro; y contrastando con los resultados obtenidos, solo el recorrido que se realiza en la zona baja de la Huaca Pucllana cumple con lo señalado. La investigación realizada por Uzátegui (2016), nos dice que la accesibilidad depende de la eliminación de las barreras arquitectónicas que impidan la correcta circulación; por eso es de suma importancia garantizar una accesibilidad completa dentro de la Huaca Pucllana para que la experiencia que pueda tener el visitante con discapacidad no se vea afectada negativamente durante ciertas partes del recorrido.

En lo que respecta a los servicios higiénicos los resultados señalaron estos no son accesibles y que las personas con discapacidad solo pudieron hacer uso de los lavaderos, debido a que el cubículo del inodoro no cuenta con las medidas adecuadas para su uso, además de no tener barras de apoyo y señalización en braille; un resultado similar encontró Rodríguez (2018) en los atractivos turísticos de Trujillo, que a pesar de la existencia de una norma técnica, esta no se cumple en cuanto las características de accesibilidad que deben tener los servicios higiénicos. Resulta muy preocupante la falta de estos ambientes ya que, debido a la existencia de la norma A.140 de bienes culturales inmuebles, la cual nos dice que en las zonas arqueológicas urbanas es posible la construcción de servicios higiénicos, podemos notar que, durante la planificación previa a la construcción de estos ambientes, no fueron considerados los visitantes con discapacidad. Del mismo modo, desde el año 2006 se cuenta con el reglamento nacional de edificaciones que contiene la norma técnica A.120 la cual nos brinda las características accesibles que deben tener los servicios higiénicos. En consecuencia, es necesario que estos espacios sean adaptados, puesto que es una necesidad urgente que debe ser cubierta.

4.2 Evaluar el estado de las herramientas de comunicación para el turista discapacitado que visita la huaca Pucllana en el distrito de Miraflores.

Según los resultados obtenidos mediante la entrevista y la observación sobre la señalización en la Huaca Pucllana se pudo conocer que no es accesible debido a que, durante la recolección de información la señalización que brindara información sobre los ambientes o caminos a seguir era casi inexistente, a pesar de esto gran parte de los entrevistados consideraron que la señalización no fue necesaria debido a la que los guías los orientaron en todo momento. Si bien es cierto, el recorrido al interior de la Huaca se realiza solo en compañía de un guía de turismo, antes y después del servicio no se cuenta con tal orientación a menos que se solicite, en este sentido Uzátegui (2016) en su investigación concluyó que no puede considerarse un lugar como accesible si existe una carencia en cuanto a señalización y información dirigida a la persona con discapacidad. En consecuencia, la señalización accesible es importante ya que, mediante esta, la persona con discapacidad puede ubicarse y desplazarse con seguridad y autonomía dentro de un área desconocida; desde un punto de vista conceptual Boudeger, Prett, y Squella (2010) nos dicen que los espacios deben adaptados deben estar señalizados con

el símbolo internacional de accesibilidad, además de contar con señalización fundamentalmente informativa, direccional y orientadora; lo cual no se cumple en la Huaca Pucllana.

El contenido temático es la principal fuente de información sobre los lugares u objetos que se están viendo o tocando, en consecuencia, es de suma importancia contar con contenido adaptado a todas las personas con discapacidad. Los resultados obtenidos sobre el contenido temático nos dieron a conocer que este es accesible en gran medida para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual, ya que se cuenta con folletos, maquetas, una sala con muestras, carteles informativos, y una sala exclusiva con material especializado en alto relieve, textos en braille, planimetría táctil y elementos pertenecientes al desarrollo prehispánico del Perú, que solo puede ser visitada solicitando previamente una cita. Sobre la importancia del contenido adaptado Juaristy (2016) en su investigación concluyo que, contar con herramientas de comunicación tales como folletería en braille, audio guías, señalética en alto relieve, complementado con guías y personal capacitado pueden hacer que cualquier actividad turística sea accesible sin importar el tipo de discapacidad que tenga la persona que desee realizarla. Conceptualmente hablando Boudeger, Prett, y Squella (2010) en su manual sobre accesibilidad establecen que el contenido accesible debe seguir ciertas pautas como, por ejemplo, las vitrinas deben estar a una altura máxima de 110cm, los textos informativos deben tener letras en color blanco con un tamaño entre 18 y 24 pt sobre un fondo negro, además es recomendable utilizar laminas en relieve, maquetas táctiles y material impreso. Esta información se contrasta con los resultados obtenidos, ya que se cumplen en gran medida en los ambientes con contenido temático ubicados dentro de la Huaca Pucllana, solo en la sala de muestras algunos aspectos no cumplían del todo con las recomendaciones debido a que se encontraron vitrinas con textos a una altura muy elevada y con distintos contrastes, que podrían afectar negativamente la experiencia por parte de los visitantes con discapacidad motriz.

4.3 Evaluar el estado de los servicios para el turista discapacitado que visita la huaca Pucllana en el distrito de Miraflores.

En referencia a la atención que recibieron los visitantes con discapacidad en la Huaca Pucllana se conoció que es accesible para las personas con discapacidad motriz, visual y en menor medida a las personas con discapacidad auditiva, debido a que las

personas que brindan la Atención no conocen el lenguaje de señas, pero, por otro lado manejan algunas pautas en cuanto al trato que se le da a este tipo de visitantes como brindar información detallada sobre el recorrido, asistencia personal si es requerida y utilización de términos adecuado, además de ser capacitados cada cierto tiempo, El estudio realizado por Guajardo (2015) referente a las actitudes y conocimientos sobre discapacidad por parte de los prestadores de servicios turísticos concluyo que estos cuentan con actitudes positivas hacia las personas con discapacidad y conocimientos generales sobre la discapacidad, pero se considera que estas pueden mejorar mediante capacitaciones. La importancia de contar con personal capacitado para la atención de personas con discapacidad es vital debido a que, contribuye a complementar la accesibilidad que nos brinda el medio físico y el contenido adaptado; acerca de esta importancia Mendoza y Chávez (2017) mencionan que, una de las causas que contribuyen a la no realización de actividades turísticas por parte de las personas con discapacidad en Santo Domingo es la falta de conocimiento en cuanto a la correcta atención de las personas con discapacidad. Por otro lado, entre las pautas a seguir para la atención de personas con discapacidad, encontramos que la comunicación debe ser directamente con la persona con discapacidad y no con su acompañante, en el caso de ofrecer ayuda, se debe esperar hasta que la persona brinde su consentimiento, ya que se debe tener en cuenta que no toda persona con discapacidad necesita ayuda (Ministerio de desarrollo social, 2014, p. 20). En el caso del servicio ofrecido en la Huaca Pucllana, podemos afirmar que existe una concordancia en cuanto a los resultados y las pautas a seguir para la atención al visitante con discapacidad.

Los resultados obtenidos sobre el servicio de guiado en la Huaca Pucllana nos dieron a conocer que es accesible ya que, se manejan distintas formas para realizar el recorrido y presentar los contenidos dependiendo del tipo de discapacidad, además todos los guías cuentan con preparación profesional y son capacitados constantemente. En la investigación realizada por Arana (2015) se pudo visualizar una problemática sobre este tema, ya que sus resultados dieron a conocer que no existe personal especializado o capacitado para la atención de los turistas con discapacidad en diversos atractivos turísticos del distrito de Barranco, lo que puede afectar negativamente la experiencia de estos visitantes al realizar una visita a estos lugares; esto se pudo ver reflejado en los resultados obtenidos por Gonzales (2016) quien señala que en el parque arqueológico de Sacsayhuaman el grado de satisfacción por parte de los turistas con discapacidad se ve

menguado debido a que, no encontraron servicios especializados como guiados o contenido elaborado adaptado. En consecuencia, se puede apreciar la importancia de complementar los servicios brindados con personal especializado en este caso guías que cuenten con los conocimientos apropiados para atender a todas las personas independientemente de sus capacidades físicas o sensoriales. Acerca del guiado desde un punto de vista conceptual, Laprovitta (2015) lo define como un conjunto de acciones específicas realizadas por un profesional, en espacios naturales o culturales aptos para el aprovechamiento turístico responsable, esto tiene como finalidad crear experiencias significativas para la vida de los visitantes. En este caso se puede contrastar con el resultado obtenido porque, mediante el guiado especializado se crearon experiencias positivas para los visitantes con discapacidad.

4.4 Evaluar las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores.

A partir de los hallazgos encontrados consideramos que las condiciones del turismo accesible se adecuan hasta cierto punto a las necesidades de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva. En los resultados obtenidos por Andrade (2017) en el museo de la ciudad de Quito se puede realizar de forma adecuada el turismo accesible debido a que, se cumple en gran medida con la normativa referente a la accesibilidad, además de contar con personas capacitado para la atención de visitantes con discapacidad motriz. De esta forma resaltamos la importancia de que los espacios cumplan con las normas técnicas sobre accesibilidad, además de un servicio acorde a las necesidades de personas con discapacidad. Del mismo modo, Cañamas (2016) en su investigación concluyo que, si es posible la realización de un turismo accesible de calidad cuando se cuentan con recursos turísticos adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad. Desde un punto de vista conceptual, Pérez y Gonzales (2003) definen el turismo accesible como una forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de forma que puedan ser utilizadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones. En este caso los resultados obtenidos guardan relación con la definición anteriormente presentada ya que, varios elementos que posee la Huaca Pucllana les permiten hasta cierto punto a las personas con discapacidad la realización de la actividad turística.

Las instalaciones a pesar de contar espacios amplios y uniformes con rampas accesibles en la parte bajan que permiten el acceso a los distintos ambientes, hay

escases de las mismas en la parte superior, además la falta de espacios reservados en el estacionamiento y servicios higiénicos adecuados contribuyen negativamente a este tipo de turismo. La investigación de Mendoza y Chavéz (2017) encontró la misma problemática en la ciudad de Santo Domingo, donde existe una falta de instalaciones que permitan el acceso y libre circulación en los atractivos turísticos a pesar de contar con una normativa vigente sobre accesibilidad, lo que resulta preocupante.

Las herramientas de comunicación si están adaptadas adecuadamente a las necesidades de los visitantes con discapacidad motriz, auditiva y en mayor medida a las personas con discapacidad visual. La investigación de Plasencia (2018) no concuerda con los resultados obtenidos debido a que, durante su investigación conoció que las empresas que brindan servicios turísticos en el centro histórico de Trujillo no cuentan con material turístico especializado para el visitante con discapacidad.

El Servicio brindado en este lugar se adecuada en gran medida al turista con discapacidad ya que, se siguen pautas para la Atención y los guías están capacitados para la recepción de estos visitantes, el único punto débil a resaltar es que solo se cuenta con una persona que maneja el lenguaje de señas. Alvarez (2017) no concuerda con los resultados obtenidos ya que, su investigación concluyo que el recurso humano que labora en los principales atractivos del destino Trujillo cuenta con capacidades mínimas para atender al turista con discapacidad debido a que, la mayoría no tiene conocimientos técnicos o profesionales sobre turismo accesible y no son capacitados en sus centros de labores, pero, poseen una actitud favorable al recibir a personas con discapacidad. En el presente estudio no se encuentran estos resultados.

V. CONCLUSIONES

El estado de las instalaciones que posee la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad es regular, puesto que solo en la parte baja de la misma se cuenta con rampas, espacios amplios y uniformes que permiten el acceso y libre circulación a los distintos ambientes, pero en lo que respecta a la parte superior no existen los mismos elementos mencionados con anterioridad lo que hace muy difícil para una persona con discapacidad acceder a esta zona. Además, cabe mencionar que también hay una falta en cuanto a estacionamientos accesibles y servicios higiénicos adaptados.

El estado de las herramientas de comunicación en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad, no es completamente el adecuado, esto se debe a que si bien el contenido temático que se ofrece en el lugar si está adaptado adecuadamente a las necesidades de los visitantes con discapacidad motriz, auditiva y en mayor medida a las personas con discapacidad visual, puesto que se cuenta con una sala exclusiva adaptada especialmente para ellos, no existe una señalización adecuada que brinde orientación antes y durante el recorrido.

El Servicio brindado en la Huaca Pucllana a las personas con discapacidad es bueno y se adecua en gran medida a las necesidades del turista con discapacidad ya que, existen pautas a seguir en cuanto a la atención y el servicio de guiado, contando con un guía que maneja el lenguaje de señas, además el personal cuenta con preparación técnica o profesional y son constantemente capacitados para la recepción de este tipo de visitantes.

Finalmente se concluyó que, las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad no son completamente las adecuadas debido a que, se cuentan con falencia en las instalaciones y herramientas de comunicación y solo los servicios se acomodan en gran medida a las necesidades de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

En cuanto a las instalaciones se recomienda implementar espacios reservados para personas con discapacidad en el estacionamiento de la Huaca Pucllana, para la realización de esto no es necesaria la modificación estructural de la zona, ya que solo se debe realizar la delimitación de los espacios, la colocación de carteles o avisos y ubicar en los espacios reservados cerca a la puerta de ingreso del sitio; para ello es necesario seguir las especificaciones de la norma técnica A.120.

Se deberían adaptar los servicios higiénicos de manera tal que puedan ser de uso universal para todas las personas, esto se podría realizar mediante la ampliación del cubículo del inodoro y la instalación de barras de apoyo, tal y como establece la norma técnica A.120; la finalidad de adaptar este ambiente es evitar la construcción de nuevos ambientes que puedan poner en riesgo la estructura del sitio arqueológico, así como la implicación de los gastos que esto pueda suponer.

También se recomienda la implementación de rampas en la parte superior de la Huaca Pucllana, esto se podría lograr mediante la colocación de tablas y barandas de madera fijas al suelo en los espacios que presenten mayor dificultad a las personas con discapacidad motriz, la instalación de rampas en esta zona les brindara mayor autonomía y podrán hacer el recorrido con una mayor seguridad sin la necesidad del apoyo de un tercero o de realizar esfuerzo físico mayor; además de esta forma se evitaría modificar la estructura de la Huaca.

Además, se debería contar con un espacio reservado para las personas con discapacidad en el área de espera, el cual deberá estar debidamente señalizado y contar con las características adecuadas para el uso con las personas con discapacidad; en primer lugar, deberían de ser retiradas las sillas plásticas y posteriormente implementar asientos fijos al suelo que brinden seguridad al visitante.

Segunda

Referente al contenido temático se recomienda colocar señalización que brinde información útil sobre los distintos ambientes y caminos dentro de la Huaca Pucllana; se puede implementar señalización en las paredes de los ambientes construidos con la finalidad de identificar cada espacio, ya que y sobre las rampas de madera, además que cuenten con el sistema braille.

Además, se recomienda que la sala exclusiva para personas con discapacidad visual permanezca abierta durante un horario establecido en el día, permitiendo que cualquier persona que decida visitar el lugar sin una cita previa pueda acceder y beneficiarse del contenido adaptado.

Tercero

En cuanto al servicio brindado, se recomienda la realización de capacitaciones o cursos que contribuyan a que más miembros del personal estén debidamente capacitados en el trato y el manejo del lenguaje de señas con la finalidad de brindar un mejor servicio y agilizar la atención de las personas con discapacidad auditiva. Esto se puede lograr contactando con instituciones especializadas como el CONADIS.

Cuarto

Se recomienda realizar un estudio a profundidad sobre la aplicación de las normas técnicas en cuando la adecuación de las instalaciones del lugar por parte de la administración e instituciones competentes, con la finalidad de lograr que el turismo accesible pueda desarrollarse de la mejor manera posible.

Quinto

Se recomienda que en futuras investigaciones sobre el lugar o contextos similares se identifiquen y analicen cada componente a ser evaluado u observado, ya que debido a la singularidad en la administración del sitio arqueológico se pueden encontrar diversos elementos que favorezcan a la práctica del turismo accesible que necesiten ser evaluados o medidos.

REFERENCIAS

- Alfin-EEES. (2014). *Herramientas de comunicación*. Recuperado de <http://www.mariapinto.es/alfineees/comunicacion/que.htm>.
- Avalos, K. (2016). *Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la provincia de Trujillo para la atención del segmento de personas con discapacidad*. Universidad nacional de Trujillo, Perú.
- Boudeger, A., Prett, P. y Squella, P. (2010). *Manual de accesibilidad universal*. Santiago de Chile: Corporación ciudad accesible.
- Boullón, R. (2006). *Planificación del espacio turístico*. México: Trillas.
- Bravo, H. (2000). *Turismo para discapitados en el Perú*. Lima: Pontificia universidad católica del Perú.
- Bueno, R. (2002). *La inclusión y los Procesos de Intervención Social*. España: Universidad de Valencia.
- CEAPAT. (1996). *Concepto Europeo de la accesibilidad*. España: INMERSO.
- Cerda, H. (1991). *Los elementos de la Investigación*. Bogotá: El Buho.
- Chávez, N. (2007) *Introducción a la Investigación Educativa*. Venezuela: La columna.
- COCEMFE. (s/f). *Accesibilidad, breve historia*. Recuperado de <https://www.observatoriodelaaccessibilidad.es/accesibilidad/breve-historia/>
- Comisión de promoción del Perú. (2000). *Manual para la atención del turista con discapacidad*. Lima: PROMPERÚ.
- Curry, C. (2003). Universal Design: Accessibility for All Learners. *Educational Leadership*, 61(2), 55-60.
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Darcy, S., Cameron, B., y Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study, *Journal of Sustainable Tourism*, 18:4, 515-537

- Decreto supremo N° 011. (2006). *Reglamento nacional de edificaciones*. Diario oficial el peruano.
- Gonzales, L. (s/f). *Guía práctica de accesibilidad para todos*. Costa Rica: Caja costarricense de seguro social.
- Guajardo, F. (2015). *Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible*. Universidad de Monterrey, México.
- Guzmán, C. (2015). *Análisis y diagnóstico de accesibilidad en espacios públicos para personas con discapacidad en Chimbote*. Universidad César Vallejo, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Herrera, L. (2014). *Análisis de los servicios accesibles y recreativos administrados por el municipio de Guayaquil, y su efecto en las personas con discapacidad física e intelectual*. Universidad de Guayaqui, Ecuador.
- Huerta, J. (2006). *Discapacidad y accesibilidad: La dimensión desconocida*. Lima: Congreso de la Republica.
- Huxley, P., y Thornicroft, G. (2003) Social inclusion, social quality and mental illness. *British Journal of Psychiatry*, 184(4), 289-290.
- IMSERSO. (2002). *Libro Verde: La accesibilidad en España*. Madrid: GRAFO.
- Ibarra, J., y Panosso, A. (2016). Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización. *Pasos*, 14(1), 45.
- Iwarsson, S., y Stahl, A. (2003). Accessibility, usability and universal design--positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. *Disability and Rehabilitation*, 25(2), 57-66.
- Laprovitta, F. (2015). *El guiado turístico interpretativo*. Argentina: Corrientes.
- Ley N° 25643. Boletín oficial de la república de Argentina, Buenos Aires, Argentina, 11 de septiembre de 2002.
- Ley N° 29973. Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 24 de Diciembre de 2012.

- Lugo, L. (2012). La discapacidad en Colombia una mirada global. *Revista Colombiana de Medicina Física y Rehabilitación*, 22(2), 164.
- Ministerio de desarrollo social (2014). *Manual de buenas prácticas para el trato y la atención al público de personas con discapacidad*. Uruguay: MIDES.
- Minnaert, L. (2006). *Social tourism; a potential policy to reduce social exclusion?*. Inglaterra: University of Westminster.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Molina, M., y Cánoves, G. (2010). Turismo Accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de turismo*, 25(1), 26.
- Moral, S. y Orgaz, F. (s/f). *Las nuevas tipologías de turismo en España*. España: Universidad de Córdoba.
- Morales, S. (2015). *Estudio de la Infraestructura física para las personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos en el año 2015*. Universidad científica del Perú, Perú.
- Muñiz, D. (2001). *La política de turismo social*. España: Egondi Artes Gráficas.
- Muñoz, I. (2014). *Inclusión Social: Enfoques, Política y Gestión pública en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Noreña et al. (2011, 24 de mayo). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Aquichan. Recuperado de <http://www.aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>
- Schenkel, E. (2016). El turismo social como política estatal en Sudamérica. *Pasos*, 11(1), 176.
- Schenkel, E. (2017). *Política turística y turismo social una perspectiva latinoamericana*. Argentina: CICCUS
- Souca, M. (2010). Accessible Tourism – The Ignored Opportunity. *Annals of Faculty of Economics*, 1(2), 1154-1157.

- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid: Centro Español de Derechos Reprográficos.
- Organización de las naciones unidas (2007). *Informe de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre los progresos alcanzados en la aplicación de las recomendaciones contenidas en el estudio sobre los derechos humanos y la discapacidad*. Recuperado de <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/ahrc4-75s.doc>
- Organización Mundial de la Salud (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad*. Suiza: Organización mundial de la salud.
- Padilla, A. (enero/junio, 2010). *Discapacidad: contexto, concepto y modelos*. Revista colombiana de derecho internacional. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82420041012>.
- Palmiotti, J., Pironi, M. y López, A. (s.f). *Turismo accesible, consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico*. Argentina: Defensoría del turista.
- Perez, D. y Gonzáles. D. (2003). *Turismo accesible, hacia un turismo para todos*. España: MAZARS
- Restrepo, M. y Rubio, J. (1992). *Intervenir en la organización*. Colombia: Significantes de papel ediciones.
- Richmond, M. (1917). *Diagnostico social*. España: TALASA.
- Rodriguez, M. (2010), *Diagnostico del turismo accesible para personas con discapacidades motrices restringidas, en la ciudad de Lujan*. Universidad abierta Interamericana, Argentina.
- Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (2011). *Turismo accesible: Manual de recomendaciones prácticas para guiar personas con discapacidad*. Buenos aires: Secretaria de Turismo.
- Scagnetti, J. (2015). *Turismo cultural accesible para discapacitados visuales*. Universidad nacional del sur, Argentina.

Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2007). *Fundamentos del Marketing*. Mexico: McGraw Hill.

UNICEF (2005). *Inclusión social, Discapacidad y Políticas públicas*. Chile: Ministerio de Educación.

Vallejos, Y. (2008). *Forma de hacer un diagnóstico en la investigación científica*. Colombia: Fundación universitaria del área andina.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar de la observación: Sector N° 1

Fecha de la Observación: _____

Hora de inicio de la Observación: _____

Hora de término de la Observación: _____

Responsable de la Observación: _____

ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR N° 1		SI	NO	OBSERVACIÓN ADICIONAL
ESTACIONAMIENT O	<ul style="list-style-type: none"> Número de estacionamientos: si cuenta con 6 a 20 estacionamientos 1 deberá ser accesible. 			
	<ul style="list-style-type: none"> Medidas: 3.80 de ancho x 5.00 m de largo 			
	<ul style="list-style-type: none"> Avisos en el piso y en un poste o colgado 			
RAMPAS	<ul style="list-style-type: none"> Barandas y pasamanos a 80cm altura (rampas superiores a 3 m de largo) 			
	<ul style="list-style-type: none"> Ancho mínimo de 90 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> Longitud mínima de 120 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> Rampa antideslizante 			
	<ul style="list-style-type: none"> Podo Táctil 			
ZONA DE ATENCIÓN	Muebles, ventanillas y cajas registradoras			
	<ul style="list-style-type: none"> Ancho mínimo de 80 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> Altura mínima de 80 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> Altura mínima de la parte inferior 75 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> Profundidad de la parte inferior 40 cm 			
Asientos				

	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio reservado para silla de ruedas 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Asientos fijos 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Altura entre 45 - 50 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Hay un asiento con brazos de apoyo y señalizado 			
BAÑOS	Lavatorio			
	<ul style="list-style-type: none"> • Altura 80 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio libre 75 x 120 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Grifo de fácil manipulación 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Distancia entre lavaderos de 90 cm 			
	Inodoro			
	<ul style="list-style-type: none"> • Cubículo 1.50 x 2.00 m 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Altura de la tapa entre 45 – 50 cm 			
SEÑALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Información útil sobre los accesos y salas 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Escritura Braille 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Señales adosadas a la pared: tamaño de 15x15 cm a una altura de 140 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos soportados por postes: tamaño de 40x60 cm a una altura de 2 metros 			
CONTENIDO TEMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Vitrinas altura de 110 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de textos entre 18 y 24 pt 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Alto contraste en textos 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido en alto relieve 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido audiovisual con subtítulos o impreso 			
ZONAS DE CIRCULACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Pisos fijos e uniformes con superficie antideslizante 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Alfombras fijas 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio mínimo de 150x150 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Desniveles menores a 1 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios libres de obstáculos (mobiliario, adornos, plantas, etc.) 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos adosados a una altura de 210 cm 			

FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar de la observación: Sector N° 2

Fecha de la Observación: _____

Hora de inicio de la Observación: _____

Hora de término de la Observación: _____

Responsable de la Observación: _____

ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR N°2		SI	NO	OBSERVACIÓN ADICIONAL
RAMPAS	<ul style="list-style-type: none"> • Ancho mínimo de 90 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Barandas y pasamanos a 80cm altura (para rampas superiores a 3 m de largo) 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Longitud mínima de los descansos 120 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Piso antideslizante 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Podo Táctil 			
ZONAS DE CIRCULACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Pisos fijos e uniformes con superficie antideslizante 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Alfombras fijas 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio mínimo de 150x150 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Desniveles menores a 1 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios libres de obstáculos (mobiliario, adornos, plantas, etc.) 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos adosados a una altura de 210 cm 			
SEÑALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Información útil sobre los accesos y salas 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Escritura Braille 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Señales adosadas a la pared: tamaño de 15x15 cm a una altura de 140 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos soportados por postes: tamaño de 40x60 cm a una altura de 2 metros 			
CONTENIDO TEMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Vitrinas altura de 110 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de textos entre 18 y 24 pt 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Textos de color negro con fondo blanco 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido en alto relieve 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido audiovisual con subtítulos o impreso 			

FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar de la observación: Sector N° 3

Fecha de la Observación: _____

Hora de inicio de la Observación: _____

Hora de término de la Observación: _____

Responsable de la Observación: _____

ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR N°2		SI	NO	OBSERVACIÓN ADICIONAL
RAMPAS	<ul style="list-style-type: none"> • Ancho mínimo de 90 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Barandas y pasamanos a 80cm altura (para rampas superiores a 3 m de largo) 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Longitud mínima de los descansos 120 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Piso antideslizante 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Podo Táctil 			
ZONAS DE CIRCULACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Pisos fijos e uniformes con superficie antideslizante 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Alfombras fijas 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio mínimo de 150x150 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Desniveles menores a 1 cm 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios libres de obstáculos (mobiliario, adornos, plantas, etc.) 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos adosados a una altura de 210 cm 			
SEÑALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Información útil sobre los accesos y salas 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Escritura Braille 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Señales adosadas a la pared: tamaño de 15x15 cm a una altura de 140 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos soportados por postes: tamaño de 40x60 cm a una altura de 2 metros 			
CONTENIDO TEMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Vitrinas altura de 110 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de textos entre 18 y 24 pt 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Textos de color negro con fondo blanco 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido en alto relieve 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido audiovisual con subtítulos o impreso 			

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL TURISTA CON DISCAPACIDAD

Nombre del entrevistado: _____

Lugar de nacimiento del entrevistado: _____

Centro de labores del entrevistado: _____

Sexo del entrevistado: _____

Institución del entrevistado: _____

Horario de la entrevista: _____

Hora de entrevista: _____

Lugar de entrevista: _____

I. Instalaciones:

- ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad del estacionamiento en la Huaca Pucllana?
- ¿Considera que el acceso principal a la Huaca Pucllana se acomoda a sus necesidades de accesibilidad?
- ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad al interior de la Huaca Pucllana?
- Desde su punto de vista ¿Considera accesible la Recepción y boletería de la Huaca Pucllana?
- ¿Considera que los pasillos de la Huaca Pucllana se acomodan a sus necesidades de accesibilidad?
- Durante su visita a la Huaca Pucllana ¿Pudo movilizarse de forma libre?
- ¿Considera que servicios higiénicos de la Huaca Pucllana se acomodan a sus necesidades de accesibilidad?
- ¿Qué otra problemática encontró en las instalaciones de la Huaca Pucllana durante su visita?

II. Herramientas de comunicación:

- ¿La señalización en la Huaca Pucllana se adapta para todos los usuarios con discapacidad?
- ¿El contenido temático en la Huaca Pucllana lo considera inclusivo?
- ¿Qué otra problemática encontró en la señalización y contenido temático de la Huaca Pucllana durante su visita?

III. Servicio de Guiado:

- ¿Cree que la atención recibida en la Huaca Pucllana es la adecuada para los visitantes con discapacidad?
- ¿Considera que el guiado en la Huaca Pucllana es el adecuado para los visitantes con discapacidad?
- ¿Qué otra problemática encontró en el servicio de guiado de la Huaca Pucllana durante su visita?

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA HUACA PUCLLANA

Nombre del entrevistado: _____

Lugar de nacimiento del entrevistado: _____

Centro de labores del entrevistado: _____

Sexo del entrevistado: _____

Institución del entrevistado: _____

Horario de la entrevista: _____

Hora de entrevista: _____

Lugar de entrevista: _____

I. Instalaciones:

- ¿Considera las instalaciones adecuadas para las personas con discapacidad que visitan la Huaca Pucllana?
- ¿Existe alguna iniciativa para mejorar la accesibilidad en la Huaca Pucllana?

II. Herramientas de comunicación:

- ¿La Huaca Pucllana cuenta con contenido temático inclusivo?
- ¿Existe alguna iniciativa para mejorar el contenido en la Huaca Pucllana?

III. Servicio de guiado:

- ¿El personal está capacitado para atender adecuadamente al turista con discapacidad en la Huaca Pucllana?
- ¿Existe alguna iniciativa para mejorar el contenido en la Huaca Pucllana?

ANEXO 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

UNIDAD TEMÁTICA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	COMPONENTES TEMÁTICOS	COMPONENTES SUB TEMÁTICOS
Turismo accesible	La (OMT, 2014, p.22) define al Turismo Accesible como aquel que asegura el uso y disfrute del turismo independientemente de las capacidades, estado o condición de las personas.	<p>Instalaciones</p> <p>Herramientas de Comunicación</p> <p>Servicios</p>	<p>Estacionamiento</p> <p>Rampas</p> <p>Zona de atención</p> <p>Zonas de circulación</p> <p>Servicios Higiénicos</p> <p>Señalización</p> <p>Contenido temático</p> <p>Atención</p> <p>Guiado</p>

Elaboración propia

ANEXO 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: Diagnostico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista discapacitado

PROBLEMAS	OBJETIVOS	Variables	Dimensiones	MARCO METODOLÓGICO
Problema Principal	Objetivo general			<u>Enfoque de Estudio</u>
¿Cuál es el estado del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista discapacitado?	Evaluar las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores.			Cualitativo
Problemas específicos	Objetivos específicos			<u>Diseño de investigación</u>
• ¿Cómo son las instalaciones para el turista discapacitado que visita la Huaca Pucllana?	• Evaluar el estado de las instalaciones para el turista discapacitado que visita la huaca Pucllana		<u>Instalaciones</u>	Fenomenológico No experimental
• ¿Cómo son las herramientas de comunicación para el turista discapacitado que visita la Huaca Pucllana?	• Evaluar el estado de las herramientas de comunicación para el turista discapacitado que visita la huaca Pucllana	<u>Turismo Accesible</u>	<u>Herramientas de comunicación</u>	<u>Población</u>
• ¿Cómo son los servicios para el turista discapacitado que visita la Huaca Pucllana?	• Evaluar el estado de los servicios para el turista discapacitado que visita la huaca Pucllana		<u>Servicios</u>	Todos los Visitantes con discapacidad y personal administrativo de la Huaca Pucllana.
				<u>Instrumentos</u>
				Entrevista Observación

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 27/10/ del 2017

Apellido y nombres del experto: SALAS CARRERA MARTIN

DNI: 41258608 Teléfono: 946298040

Título/grados: MAESTRIA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE - UCV

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

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										X		Dirigir la entrevista al personal adm. de la
2										X		Unos, yo que se le va a complicar
3										X		la determinación de maestro (Pob.) y
4										X		sus entrevistas pueden o no
5										X		dejar
6										X		
7										X		
8										X		

Promedio de valoración: 90%

FIRMA DEL EXPERTO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

 Lima, 9 de noviembre del 2017

 Apellido y nombres del experto: Tovar Zacarias Carlos

 DNI: 10139218 Teléfono: 997050409

 Título/grados: Magíster en Administración

 Cargo e institución en que labora: Docente UCV

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

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

 Promedio de valoración: 90%


FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

 Lima, 27 octubre del 2017

 Apellido y nombres del experto: Gabriel Campos Edwin
 DNI: 40817384 Teléfono: 962330036
 Título/grados: Geógrafo / 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							✓						<i>Se recomienda más preguntas</i>
2												✓	
3										✓			
4												✓	
5												✓	
6												✓	
7												✓	
8							✓						<i>Detallar indicar en ficha de Obs.</i>

 Promedio de valoración: 88,75

 FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO N° 5: TRANSCRIPCIÓN Y CODIFICACIÓN DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN Y ENTREVISTAS

FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar de la observación: Sector N° 1

Fecha de la Observación: 24/04/2019

Hora de inicio de la Observación: 12:00 pm

Hora de término de la Observación: 12:25 pm

Responsable de la Observación: Victor Trejo Lara

ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR N° 1		SI	NO	OBSERVACIÓN ADICIONAL
ESTACIONAMIENT O	<ul style="list-style-type: none"> Número de estacionamientos: si cuenta con 6 a 20 estacionamientos 1 deberá ser accesible. 		x	Existe un módulo de control operado por una persona para el estacionamiento, pero ninguno de los espacios esta acondicionado para personas con discapacidad. El piso del estacionamiento es irregular.
	<ul style="list-style-type: none"> Medidas: 3.80 de ancho x 5.00 m de largo 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> Avisos: Deberá haber un aviso en el piso y otro en un poste o colgado 		x	
RAMPAS	<ul style="list-style-type: none"> Barandas y pasamanos a 80cm altura (para rampas superiores a 3 m de longitud) 		x	Para llegar a la rampa hay que seguir un camino muy irregular, de concreto con piedras. El ancho de la rampa es de 120 cm, la
	<ul style="list-style-type: none"> Ancho mínimo de 90 cm 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> Longitud mínima de 120 cm 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> Rampa antideslizante 		x	

	<ul style="list-style-type: none"> • Podo Táctil 		x	altura es de 15 cm, la pendiente es de 12.5% y la longitud es de 120 cm.
ZONA DE ATENCIÓN	Muebles, ventanillas y cajas registradoras			El ancho de la ventanilla era de 100 cm Se pudo observar sillas de plástico que no estaban fijadas al suelo, las bancas fijadas al suelo tenían una altura de 35 cm, en uno de los espacios de la zona de espera el piso es solo de tierra, la parte de la ventanilla no cuenta con profundidad en la parte baja.
	<ul style="list-style-type: none"> • Ancho mínimo de 80 cm 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> • Altura mínima de 80 cm 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> • Altura mínima de la parte inferior 75 cm 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> • Profundidad de la parte inferior 40 cm 		x	
	Asientos			
	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio reservado para silla de ruedas 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Asientos fijos 	x	x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Altura entre 45 - 50 cm 	x	x	
<ul style="list-style-type: none"> • Hay un asiento con brazos de apoyo y señalizado 		x		
BAÑOS	Lavatorio			El grifo del lavatorio era tradicional, no hay un cubículo del baño accesible para personas con discapacidad motriz, la limpieza y mantenimiento del recinto no era la óptima.
	<ul style="list-style-type: none"> • Altura 80 cm 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio libre 75 x 120 cm 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> • Grifo de fácil manipulación 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Distancia entre lavaderos de 90 cm 	x		
	Inodoro			
	<ul style="list-style-type: none"> • Cubículo 1.50 x 2.00 m 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Altura de la tapa entre 45 – 50 cm 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> • Altura de barras de apoyo entre 70 – 75 cm 		x	
<ul style="list-style-type: none"> • Piso antideslizante 	x			
SEÑALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Información útil sobre los accesos y salas 		x	No se encontró señalización sobre los accesos y salas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Escritura Braille 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Señales adosadas a la pared: tamaño de 15x15 cm a una altura de 140 cm 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos soportados por postes: tamaño de 40x60 cm a una altura de 2 metros 		x	

CONTENIDO TEMÁTICO	• Vitrinas altura máxima de 110 cm		x	En este sector hay una sala con muestras del trabajo arqueológico realizados en la huaca no está abierta permanentemente, depende del guía. Las vitrinas están colocadas a una altura superior a 110 cm, aunque gran parte de la muestra es visible hay zonas altas inaccesibles para personas con discapacidad motriz.
	• Tamaño de textos entre 18 y 24 pt	x		
	• Alto contraste en textos	x		
	• Contenido en alto relieve		x	
	• Contenido audiovisual con subtítulos o impreso		x	

FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar de la observación: Sector N° 2

Fecha de la Observación: 24/04/2019

Hora de inicio de la Observación: 12:26 pm

Hora de término de la Observación: 12:47 pm

Responsable de la Observación: Victor Trejo Lara

ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR N°2		SI	N O	OBSERVACIÓN ADICIONAL
RAMPAS	• Ancho mínimo de 90 cm	x		En el nivel bajo, están casi todas las rampas de madera, pero también hay rampas de tierra un poco irregulares, estas no tienen barandas.
	• Barandas y pasamanos a 80cm altura (para rampas superiores a 3 m de largo)	x		

	<ul style="list-style-type: none"> • Longitud mínima de los descansos 120 cm 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Piso antideslizante 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Podo Táctil 		x	
ZONAS DE CIRCULACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Pisos fijos e uniformes con superficie antideslizante 	x	x	Los espacios son libres y planos hasta cierto punto, pero también hay lugares muy irregulares, solo en una zona el espacio es un poco estrecho.
	<ul style="list-style-type: none"> • Alfombras fijas 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio mínimo de 150x150 cm 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> • Desniveles menores a 1 cm 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios libres de obstáculos (mobiliario, adornos, plantas, etc.) 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos adosados a una altura de 210 cm 			
SEÑALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Información útil sobre los accesos y salas 	x	x	Se identificó una señal de salida pequeña en comparación a la señalización normal.
	<ul style="list-style-type: none"> • Escritura Braille 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Señales adosadas a la pared: tamaño de 15x15 cm a una altura de 140 cm 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos soportados por postes: tamaño de 40x60 cm a una altura de 2 metros 		x	
CONTENIDO TEMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Vitrinas altura de 110 cm 	x		Hay una maqueta con una altura de 100 cm adecuada para las personas con discapacidad. Se identificaron carteles pero algunos estaban un poco deteriorados.
	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de textos entre 18 y 24 pt 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> • Textos de color blanco con fondo negro 	x		

	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido en alto relieve 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido audiovisual con subtítulos o impreso 		x	

FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar de la observación: Sector N° 3

Fecha de la Observación: 24/04/2019

Hora de inicio de la Observación: 12:48 pm

Hora de término de la Observación: 1:07 pm

Responsable de la Observación: Victor Trejo Lara

ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR N°2		SI	N O	OBSERVACIÓN ADICIONAL
RAMPAS	<ul style="list-style-type: none"> • Ancho mínimo de 90 cm 	x		Casi todas las rampas eran de tierra, estas no tenían descansos a pesar de ser muy empinadas, no hay apoyos para subir o bajar de ningún tipo. El piso de las rampas era muy irregular.
	<ul style="list-style-type: none"> • Barandas y pasamanos a 80cm altura (para rampas superiores a 3 m de largo) 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Longitud mínima de los descansos 120 cm 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Piso antideslizante 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Podo Táctil 		x	
ZONAS DE	<ul style="list-style-type: none"> • Pisos fijos e uniformes con superficie antideslizante 		x	La zona de circulación en su totalidad es de

CIRCULACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Alfombras fijas 			<p>tierra con un piso irregular y desniveles sobrepasan el mínimo aceptado.</p> <p>El espacio en algunas zonas es estrecho.</p> <p>El espacio está despejado de piedras u otros objetos que dificulten el tránsito.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Espacio mínimo de 150x150 cm 	x	x	
	<ul style="list-style-type: none"> Desniveles menores a 1 cm 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> Espacios libres de obstáculos (mobiliario, adornos, plantas, etc.) 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> Elementos adosados a una altura de 210 cm 			
SEÑALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Información útil sobre los accesos y salas 		x	No se encontró señalización en esta zona.
	<ul style="list-style-type: none"> Escritura Braille 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> Señales adosadas a la pared: tamaño de 15x15 cm a una altura de 140 cm 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> Avisos soportados por postes: tamaño de 40x60 cm a una altura de 2 metros 		x	
CONTENIDO TEMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> Vitrinas altura de 110 cm 		x	En esta zona hay carteles al igual que en la parte baja, se identificaron algunos en estado de deterioro por el tiempo.
	<ul style="list-style-type: none"> Tamaño de textos entre 18 y 24 pt 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> Textos de color blanco con fondo negro 	x		
	<ul style="list-style-type: none"> Contenido en alto relieve 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> Contenido audiovisual con subtítulos o impreso 		x	

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA HUACA PUCLLANA

Nombre del entrevistado: Isabel Flores

Lugar de nacimiento del entrevistado: Lima

Centro de labores del entrevistado: Museo de Sitio Huaca Pucllana

Sexo del entrevistado: Femenino

Institución del entrevistado: Museo de Sitio Huaca Pucllana

Horario de la entrevista: Mañana

Hora de entrevista: 9:14

Lugar de entrevista: Huaca Pucllana

I. Instalaciones:

I: ¿Considera las instalaciones son accesibles para las personas con discapacidad que visitan la Huaca Pucllana?

E: Si, por ejemplo, aquí se puede subir caminar en silla de ruedas los discapacitados físicos, los discapacitados en andadores también, siempre y cuando vengan con una persona que los cuiden, nosotros tenemos guías que les dan la información del sitio pero tampoco no puede pues una señorita estar empujando una silla de ruedas sobretodo que todo el camino aquí es en rampas no hay graderías por eso es accesible hasta el punto de que el que ayuda y acompaña a la persona tiene suficiente fuerza para controlar bien la silla de ruedas, ahora los discapacitados sordos y mudos también son atendidos acá porque nuestro personal ha llevado cursos de lengua de señas, en especial la lengua de señas del Perú, así que todos los términos son peruanos, para estas situaciones hay que pedir citar, los discapacitados visuales su atención es más reducida porque ellos no pueden conocer el monumento, podrían hacerlo, lo han hecho en algún momento de una forma experimental también caminando uno detrás del otro agarrándose del hombro, pero es una cosa como experiencia, normalmente no es tan cómodo es un poquito riesgoso porque las rampas

tienen que ser visibles y tendríamos que preparar una baranda todavía no hemos llegado a eso.

I: ¿Existe alguna iniciativa para mejorar la accesibilidad en la Huaca Pucllana?

E: Siempre las cosas deben mejorar, esta es una etapa experimental, creo que es el único museo de sitio que está experimentando en la incorporación de las personas que no tienen acceso a conocer sitios culturales monumentales sobretodo, entonces esta incorporación que estamos haciendo, para nosotros es muy importante porque esas personas son tan peruanas como nosotros y deben conocer nuestro patrimonio, estamos dándole una oportunidad en la medida que podamos tanto económicamente como en el sitio adecuando lugares y espacios para eso.

II. Herramientas de comunicación:

I: ¿La Huaca Pucllana cuenta con contenido temático inclusivo?

E: Para las personas con discapacidad visual se les ha preparado algo muy especial para que conozcan a través del tacto nuestro patrimonio presentándoles una sala exclusiva para ellos una exposición de todos los objetos que pertenecen al desarrollo cultural del Perú, desde lo más antiguo que sería en este momento Chavin pueden tocar una pieza Chavin conocerla, leerla en braille en un texto y la información complementaria se le da verbalmente el guía que la está acompañando así progresivamente de Chavin puede seguir a Nazca, Huari a todo el proceso cultural, conocen las vasijas conocen los tejidos conocen los materiales que han utilizado el algodón la lana todo eso pueden hacerlo táctilmente y con información braille siempre al costado, eso es un conocimiento que estamos aplicando nosotros acá que han tenido un buen resultado y es positivo, aparte de eso ellos a través de la planimetría táctil pueden leer planos pueden ver planos, pueden conocer el mar, las cordilleras y todo eso, con la textura, ellos la manejan muy bien con el tacto, todo eso lo hemos preparado y de verdad que es muy satisfactorio y emocionante ver la reacción de ellos, luego se les da a ellos un folleto en braille con toda la historia presentada, aparte de eso pueden tocar la arquitectura, les hemos preparado un espacio donde pueden tocar como fueron las primeras construcciones donde vivieron los antiguos, tocan el carrizo tocan las cosas más antiguas el barro los adobitos la formación de los grandes bloques de construcción hasta que llegan a la piedra de los doce ángulos Incas.

I: ¿Existe alguna iniciativa para mejorar el contenido en la Huaca Pucllana?

E: Nosotros atendemos aquí con un previo programa, personas con un límite de personas, llegara el momento en que bueno ya habrá disposición de más personal más ambientes eso es lo que se necesita, sobretodo una atención más especial porque a ellos hay que dedicarles mucho tiempo, lo que se atiende en un grupo de veinte en media hora con ellos hay que hacerlo en una hora o dos, para cuatro o dos personas, entonces hay que tener paciencia y entender que ellos no tienen las capacidades que nosotros tenemos.

III. Servicio de guiado:

I: ¿El personal está capacitado para atender adecuadamente al turista con discapacidad en la Huaca Pucllana?

E: Yo le puedo decir algo, acá todos los guías son profesionales todos han pasado por una formación académica de tres años para aprender a guiar.

I: ¿Existe alguna iniciativa para mejorar el servicio de guiado en la Huaca Pucllana?

E: Aquí se les capacita cada cierto tiempo, cada seis meses se les actualiza la información, entonces los arqueólogos excavamos y rescatamos información nueva todo eso ellos tienen que saberla conocerla.

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA HUACA PUCLLANA

Nombre del entrevistado: Rita Velásquez

Lugar de nacimiento del entrevistado: Lima

Centro de labores del entrevistado: Museo de Sitio Huaca Pucllana

Sexo del entrevistado: Femenino

Institución del entrevistado: Museo de Sitio Huaca Pucllana

Horario de la entrevista: Mañana

Hora de entrevista: 9:28

Lugar de entrevista: Huaca Pucllana

I. Instalaciones:

I: ¿Considera que las instalaciones son adecuadas para las personas con discapacidad que visitan la Huaca Pucllana?

E: Si, tenemos un circuito de visitas que es toda la parte de abajo que es la parte plana con rampas, está, la de la esquina, la que está allá y dos más y la pirámide, pero cuando vienen personas con discapacidad física completa o movilidad reducida solo nos desplazamos en la parte de abajo, por un tema de seguridad no subimos a la pirámide los accesos arriba por el tema de arquitectura arqueológica original no pueden ser modificadas.

I: ¿Existe alguna iniciativa para mejorar la accesibilidad en la Huaca Pucllana?

E: En lo que si estamos fallando y reconocemos es que no tenemos un baño para personas con discapacidad física, está retirado.

II. Herramientas de comunicación:

I: ¿La Huaca Pucllana cuenta con contenido temático inclusivo?

E: En el caso de personas con discapacidad visual tenemos una sala exclusiva, acondicionada especialmente para ellos, es una sala que tiene todo el desarrollo cronológico prehispánico del Perú, bien entonces que está habilitada al contexto braille con piezas de cerámica que son copias de las originales donde ellos pueden manipularla, tocarla, descubrirla, explorarla los relieves, las formas y lo complementan con el texto braille, esa misma sala también tienen lo que son maquetas de la arquitectura prehispánica, la diferencia de construcciones que habían entre la zona de la costa, la sierra, la selva, el material de adobitos, los tapias, la piedra, entonces así ellos también van conociendo las diferencias y también se complementan con la maqueta del centro ceremonial Pucllana cuando estaba en todo su esplendor allá por el siglo seis después de cristo.

I: ¿Existe alguna iniciativa para mejorar el contenido en la Huaca Pucllana?

E: Esta sala es todavía bastante, no pobre en contenido, pero si pobre en espacio, porque nosotros en esa sala podemos atender a un máximo de cinco personas y cada una de ellas tendrías que ingresar con un guía porque la atención es personalizada, cada paso, cada estación el guía debe está presente. Si bien tenemos afluencia de estos grupos siempre son pequeños y programados.

III. Servicio de guiado:

I: ¿El personal está capacitado para atender adecuadamente al turista con discapacidad en la Huaca Pucllana?

E: En cuanto al tema de atención para personas con discapacidad auditiva tenemos una guía que maneja una lengua de señas así que cuando ellos vienen ella los atienden, algunas veces vienen con su interprete y en otras ocasiones los guía ella directamente. En el caso de la atención para personas con discapacidad cognitiva con ellos si se realiza todo el recorrido, pero la historia de la huaca se les hace llegar a ellos como un cuento, por ejemplos había una vez muchos años atrás un grupo de personas que adoraban al mar, ya no hablamos con términos técnicos o palabras técnicas ni con contenidos arqueológicos, todo pasa a ser un cuento una historietita para que ellos puedan retenerla y entenderla.

I: ¿Existe alguna iniciativa para mejorar el servicio de guiado en la Huaca Pucllana?

E: A veces nos ha tocado cuando viene alguien, viene una persona con otro grupo de visitantes entonces dicen, queremos cinco entradas generales entonces pagan las cinco entradas y ahí son 75 soles, pero cuando ya hicieron el recorrido o ya compraron, dicen yo tengo personas con discapacidad visual o auditiva que a simple vista tu no las ves pues, y a veces es incómodo preguntarles a las personas que están adquiriendo, ¿señor usted tiene algún tipo de discapacidad? Porque no todo lo acogen de la misma manera, entonces cuando estas personas en algún momento dicen tener un grupo de personas o una personas con discapacidad nosotros decimos que no nos incomodamos si ustedes dicen si esta persona tiene una discapacidad tal o si tiene su carnet o algún tipo de tarifa preferencial o si el acceso es libre, entonces ahí pienso de que en algún momento podríamos talvez mejorarlo ya no siento tan cerrados y que el público que viene nos diga de una forma franca y abierta que tenemos a personas con discapacidad dentro de su grupo

Entrevista N° 1:

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL TURISTA CON DISCAPACIDAD

Nombre del entrevistado: Nicolas Abaniego

Lugar de nacimiento del entrevistado: Huacho - lima

Centro de labores del entrevistado: Trabajador independiente

Sexo del entrevistado: Masculino

Tipo de discapacidad: Motriz

Horario de la entrevista: Tarde

Hora de entrevista: 14:26

Lugar de entrevista: Huaca Pucllana

I.Instalaciones:

- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad del estacionamiento en la Huaca Pucllana?
- E: El estacionamiento está abarrotado, algunos con conos que no se para que son y no he visto lugares para discapacitados
- I: ¿Considera que el acceso principal a la Huaca Pucllana se acomoda a sus necesidades de accesibilidad?
- E: Para mí ha sido un poco difícil y eso que yo he hecho básquet en silla, he sido atleta, igual la gente es muy amable te dan una mano siempre, pero colocando unas rampas un poco más accesibles y con barras sería genial, sería accesible para todo el mundo
- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad al interior de la Huaca Pucllana?
- E: Entiendo que es un sitio arqueológico, pero creo podría ponerse, por ejemplo, hay una zona donde las rampas son peligrosas, y para dar una mano podrían ponerse unas tablas y unas barandas y eso sería genial.
- I: Desde su punto de vista ¿Considera accesible la zona de atención de la Huaca Pucllana? En referencia a la ventanilla donde se compró la entrada y el área de espera.
- E: Creo que esta toda bien, yo creo que es accesible para cualquier persona, el alto de la ventanilla está muy bien para una persona con silla de ruedas es accesible.
- I: Durante su visita a la Huaca Pucllana ¿Pudo moverse de forma libre?

- E: Sí, totalmente pero claro cómo te comenté fue mucho mejor por la parte baja porque es amplia y la parte de arriba al ser un poco peligrosa no tuve tanta libertad
- I: ¿Considera que servicios higiénicos de la Huaca Pucllana se acomodan a sus necesidades de accesibilidad?
- E: No, no los he visitado, de verdad no los visito porque no me gustan los servicios higiénicos públicos, pero no los he utilizado.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en las instalaciones de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: El único problema es que es un sitio arqueológico, pero como digo unas barandas le harán la vida más feliz a muchísima gente que tiene discapacidades más severas.

II. Herramientas de comunicación:

- I: ¿La señalización en la Huaca Pucllana se adapta para todos los usuarios con discapacidad?
- E: No me fijé mucho en la señalización, ya que el guía nos decía por dónde ir y no hubo ningún problema.
- I: ¿Considera inclusivo el contenido temático en la Huaca Pucllana?
- E: Me parece que está todo muy bien diseñado para hacerlo más accesible posible, para acá para Lima es bastante accesible.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en la señalización y contenido temático de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: No, no veo ningún otro problema.

III. Servicio de Guiado:

- I: ¿Cree que la atención recibida en la Huaca Pucllana es la adecuada para los visitantes con discapacidad?
- E: La atención es muy buena.

- I: ¿Considera que el guiado en la Huaca Pucllana es el adecuado para los visitantes con discapacidad?
- E: Si, incluso el guía me ayudo a bajar la rampa, fue muy bueno.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en el servicio de guiado de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: no, ninguno todo estuvo muy bueno.

Entrevista N° 2:

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL TURISTA CON DISCAPACIDAD

Nombre del entrevistado: Gonzalo Alfaro Vásquez

Lugar de nacimiento del entrevistado: Mendoza - Argentina

Centro de labores del entrevistado: Museo del Área Fundacional

Sexo del entrevistado: Masculino

Tipo de discapacidad: Motriz

Horario de la entrevista: Tarde

Hora de entrevista: 12:24

Lugar de entrevista: Huaca Pucllana

I.Instalaciones:

- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad del estacionamiento en la Huaca Pucllana?
- E: Bueno, no utilice el estacionamiento vine de un hotel que está cerca, pero estaba lleno, hay mucho automóvil y no vi lugares específicos para discapacitados, imagina si vienes en auto voy a estar en el horno.
- I: ¿Considera que el acceso principal a la Huaca Pucllana se acomoda a sus necesidades de accesibilidad?

- E: Me costó un poco porque viste hay una vereda muy angostita que da entrada al sitio arqueológico y estaban haciendo trabajos de construcción, fue difícil acercarse, debería ser más amplio el acceso, ah y la rampa muy simple faltan barandas para sostenerse bien.
- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad al interior de la Huaca Pucllana? En referencia al recorrido, los espacios para movilizarse y las rampas.
- E: Bien, al comienzo los espacios son amplios las rampas son muy buenas, después por las subidas si es un poco estrecho, para ser un sitio histórico considero que podrían mejorar, claro si hubiera otras facilidades como rampas bien colocadas y para sostenerse durante la subida y a la hora de bajar seria buenísimo.
- I: Desde su punto de vista ¿Considera accesible la zona de atención de la Huaca Pucllana? En referencia al alto de ventanilla donde compró su entrada y el área donde espero para el recorrido.
- E: Pude comprar mi ticket con normalidad el alto esta bueno, si debes poner la silla horizontal y girar un poco el cuerpo, pero es accesible, ahora en el otro lado las sillas esas, son algo pequeñas y no logras acomodarte del todo, esas sillas blancas son malísimas para sentarse incomodas, no soportan mucho peso, después de eso el sitio es grande para circular.
- I: Durante su visita a la Huaca Pucllana ¿Pudo movilizarse de forma libre?
- E: Si, estuvo buenísimo solo como te dije antes algunos lugares si es algo complicado, pero si me movilicé libremente, el espacio es amplio abajo ya cuando subís hay que estar alerta.
- I: ¿Considera que servicios higiénicos de la Huaca Pucllana se acomodan a sus necesidades de accesibilidad?
- E: Mira, el espacio del inodoro es muy pequeño, una silla de ruedas apenas entra, solo me lave las manos, el inodoro no es accesible.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en las instalaciones de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: No, aparte de lo que me preguntaste todo bien.

II. Herramientas de comunicación:

- I: ¿La señalización en la Huaca Pucllana se adapta para todos los usuarios con discapacidad?
- E: Mira no me fije, creo que no vi señalización.
- I: Con referencia a los carteles y maquetas ¿Considera inclusivo el contenido temático en la Huaca Pucllana? ¿Pudo ver todo correctamente refiriéndome a las letras y la altura del contenido?
- E: Si, pero no del todo, no estaría nada mal más tamaño con los paneles informativos, y casi me olvido de que hay una representación de la Huaca que tiene un cristal alrededor y con el sol que lo refleja no vi del todo bien, eso no me gusto.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en la señalización y contenido temático de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Aparte de que creo que no había señalización, ninguna.

III. Servicio de Guiado:

- I: ¿Cree que la atención recibida en la Huaca Pucllana es la adecuada para los visitantes con discapacidad? En referencia al trato y términos utilizados por el personal.
- E: Si claro, te cuento ni bien al comprar la entrada me preguntaron si tenía algún carnet de persona con discapacidad, me pareció muy bien que utilicen esas palabras porque a veces escuchar discapacitado es un poco despectivo y le di el de la Argentina, también te informan del riesgo que es subir por la huaca, me pareció buenísimo.
- I: ¿Considera que el guiado en la Huaca Pucllana es el adecuado para los visitantes con discapacidad?
- E: Si, Raúl el guía un tipazo muy divertido, muy cauteloso antes de subir me advirtió que debía tener mucho cuidado incluso me ayudo a subir y bajar, enserio un tipazo atentisimo.

- I: ¿Qué otra problemática encontró en el servicio de guiado de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Nada, fue muy bueno.

Entrevista N° 3:

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL TURISTA CON DISCAPACIDAD

Nombre del entrevistado: Rafael Pacheco Farro

Lugar de nacimiento del entrevistado: Surco - lima

Centro de labores del entrevistado: Independiente

Sexo del entrevistado: Masculino

Tipo de discapacidad: Motriz

Horario de la entrevista: Mañana

Hora de entrevista: 10:27

Lugar de entrevista: Huaca Pucllana

I.Instalaciones:

- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad del estacionamiento en la Huaca Pucllana?
- E: No hay lugares exclusivos para personas con discapacidad lo que me parece muy mal, vine con mi familia y el estacionamiento está lleno prácticamente con buses de uso turístico, muy mal la verdad.
- I: ¿Considera que el acceso principal a la Huaca Pucllana se acomoda a sus necesidades de accesibilidad?
- E: Después de encontrar un lugar tuve que ir por el estacionamiento y el camino es incómodo y peor la rampa muy simple faltan barandas me costó un poco ingresar.
- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad al interior de la Huaca Pucllana? Durante el recorrido referente a los espacios y rampas.

- E: Buena, ósea el piso es plano en la parte baja y para ser una huaca es accesible, al principio no necesite ayuda, solo cuando subí las pirámides si necesite mucha ayuda, considero que aún faltan rampas y barandas para agarrarse porque subir y bajar es fatal para alguien con discapacidad.
- I: Desde su punto de vista ¿Considera accesible la zona de atención de la Huaca Pucllana? En referencia las dimensiones de la ventanilla donde compró su ticket y el área donde espero para el recorrido.
- E: Considero que sí fue muy rápido al comprar el ticket y el tamaño de la ventanilla es bueno para mí que estoy en silla de ruedas si fue accesible, donde esperamos estuvimos poco tiempo no me presento dificultad al moverme por esa zona.
- I: Durante su visita a la Huaca Pucllana ¿Pudo moverse de forma libre?
- E: Mas o menos en la mitad del recorrido si el espacio es muy grande, pero como te comentaba subir a las zonas altas fue difícil para, arriba en algunas partes también hay espacios para moverse con libertad, pero debes tener cuidado porque el piso no es plano, en general mi sensación es positiva.
- I: ¿Considera que servicios higiénicos de la Huaca Pucllana se acomodan a sus necesidades de accesibilidad?
- E: Solo ingrese para lavarme con un poco de agua ya que hacía calor, es amplio al ingreso, pero pucha el inodoro es inaccesible muy reducido el espacio no hay donde apoyarse mi silla de ruedas no entraría.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en las instalaciones de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Como te conté más barandas y rampas después nada.

II. Herramientas de comunicación:

- I: ¿La señalización en la Huaca Pucllana se adapta para todos los usuarios con discapacidad?
- E: No vi casi nada de señalización pocas casi nada, no las considero necesarias porque siempre estas con el guía, pero si alguien quiere ubicarse solo sería difícil.

- I: ¿Considera inclusivo el contenido temático en la Huaca Pucllana? Me refiero a si vio carteles, maquetas, muestras, etc. ¿Estuvieron a una altura adecuada?
- E: Si, todo bien los carteles muy claros y casi al final ves una maqueta de cómo era la huaca antiguamente, la altura estuvo bien creo, pude ver todo.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en la señalización y contenido temático de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Aparte de lo que te comenté, no.

III. Servicio:

- I: ¿Cree que la atención recibida en la Huaca Pucllana es la adecuada para los visitantes con discapacidad?
- E: Para mi si, el personal es amable y brinda ayuda cuando la pides, desde un comienzo te explican cómo es el recorrido y si tienes algún inconveniente en subir con la silla de ruedas o si tienes a alguien que te ayude, para mí fue muy buena la atención.
- I: ¿Considera que el guiado en la Huaca Pucllana es el adecuado para los visitantes con discapacidad?
- E: En mi caso, considero que todo fue bien la guía muy atenta, me dijo los lugares en los que debía tener cuidado, perfecto.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en el servicio de guiado de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Ninguna.
- I: Muchas gracias, esas fueron todas las preguntas, aprecio su ayuda.
- E: De nada, no te preocupes.

Entrevista N° 4:

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL TURISTA CON DISCAPACIDAD

Nombre del entrevistado: Javier Ramis Peralta

Lugar de nacimiento del entrevistado: Los olivos

Centro de labores del entrevistado: Tienda Ramis

Sexo del entrevistado: Masculino

Tipo de discapacidad: Motriz

Horario de la entrevista: Mañana

Hora de entrevista: 09: 34

Lugar de entrevista: Huaca Pucllana

I.Instalaciones:

- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad del estacionamiento en la Huaca Pucllana? ¿Vio algún estacionamiento para discapacitados?
- E: Vine con mis hijos, el vehículo se estaciono cerca a la entrada y pude acceder normalmente, sin problemas. No vi ningún espacio para discapacitados lo que me parece raro y malo a la vez, porque estamos en Miraflores y siempre hay fiscalización.
- I: ¿Considera que el acceso principal a la Huaca Pucllana se acomoda a sus necesidades de accesibilidad?
- E: Si, hay una rampa al ingreso sencilla, pero pude ingresar tranquilamente claro me apoyaron para subir, pero no hubo problema, lo que si te comento es que el ingreso la note un poco estrecho, en mi opinión.
- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad al interior de la Huaca Pucllana?
- E: Muy amplio para ser una Huaca es muy accesible al interior hay rampas de madera perfectos para un sitio arqueológico, si no pude subir a la parte superior, por decisión propia, era demasiado empinado el camino y las rampas solo están en la parte inferior.
- I: Desde su punto de vista ¿Considera accesible la zona de atención de la Huaca Pucllana? Me refiero al tamaño de la ventanilla donde compró su entrada y el área donde espero para el recorrido.

- E: Mira la ventanilla está bien pero preferiría que tenga un espacio abajo porque la silla debe mirar a otro lado es un poco incómodo, y lo otro ah sí la zona donde hay bancas y algunas sillas que no me parecieron las mejores, el área si es amplia y libre de obstáculos no hubo problema así que te diría que si esa accesible.
- I: Durante su visita a la Huaca Pucllana ¿Pudo movilizarse de forma libre?
- E: Si, pero te comento solo por la parte baja porque no llegue a subir, abajo es muy amplio y el piso de tierra es plano y en los lugares más difíciles de pasar hay rampas de madera.
- I: ¿Considera que servicios higiénicos de la Huaca Pucllana se acomodan a sus necesidades de accesibilidad?
- E: No he ingresado aun, así que no podría dar una opinión al respecto, por lo general es incómodo porque en lugares así no hay baños para discapacitados.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en las instalaciones de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: De mi parte ninguna, este sitio me pareció muy bueno, claro obviando la parte alta.

II. Herramientas de comunicación:

- I: ¿La señalización en la Huaca Pucllana se adapta para todos los usuarios con discapacidad?
- E: Creo que vi un letrero pequeño de salida, es lo único si me pongo a pensar, así que en base a tu pregunta considero que no también creo que debería haber señalización sobre la dificultad del camino.
- I: ¿Considera inclusivo el contenido temático en la Huaca Pucllana?
- E: En general el contenido es poco, hay algunos carteles, pero ni los lees porque el guía te va contando sobre las pirámides, hay folletos en un estante al ingreso con información, de mi parte está bien, pero si hablamos de personas con otro tipo de discapacidad por ejemplo discapacidad visual ellos no podrían saber la información.

- I: ¿Qué otra problemática encontró en la señalización y contenido temático de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Creo que debería haber señales indicando la dificultad de los caminos solo eso.

III. Servicio:

- I: ¿Cree que la atención recibida en la Huaca Pucllana es la adecuada para los visitantes con discapacidad? En cuanto al trato y la información brindada.
- E: Si todos son muy amables, antes de ingresar te comentan la dificultad de subir y lo que conlleva todo el recorrido, también te dicen que las personas con discapacidad tienen una tarifa especial cosa que ya sabía que siempre es bueno que te lo digan antes de preguntar, pero sobretodo resalto la amabilidad.
- I: ¿Considera que el guiado en la Huaca Pucllana es el adecuado para los visitantes con discapacidad?
- E: Si claro, como te dije que dicen lo que conlleva hacer el recorrido el guía incluso me comento que en caso no quisiera subir ellos podrían hacerme un recorrido solo por la planta baja y al final opte por ese recorrido, también debo decir que estuve con el guía siempre, el grupo subió con otro guía y me pareció un detalle muy bueno de parte de ellos.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en el servicio de guiado de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Ninguna todo bien.

Entrevista N° 5:

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL TURISTA CON DISCAPACIDAD

Nombre del entrevistado: Abel Flores Palomino

Lugar de nacimiento del entrevistado: Huacho - lima

Centro de labores del entrevistado: Trabajador independiente

Sexo del entrevistado: Masculino

Tipo de discapacidad: Motriz

Horario de la entrevista: Tarde

Hora de entrevista: 14:33

Lugar de entrevista: Huaca Pucllana

I.Instalaciones:

- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad del estacionamiento en la Huaca Pucllana? ¿Vio algún estacionamiento reservado para personas con discapacidad?
- E: Vine sin auto, pero estaba lleno el estacionamiento no pude distinguir si había alguno reservado, no hay letreros ni señales que lo indiquen.
- I: ¿Considera que el acceso principal a la Huaca Pucllana se acomoda a sus necesidades de accesibilidad?
- E: No se acomoda del todo, acceder no fue fácil como te comenté mi amigo, tuvimos un poco de dificultad definitivamente faltan barandas, pero a nada por lo menos sirve.
- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad al interior de la Huaca Pucllana? Durante el recorrido, en referencia a los espacios y rampas
- E: Es buena la accesibilidad para ser un lugar arqueológico hay rampas de madera, pero pienso que, debería haber en la subida, es difícil subir necesitas mucha ayuda, pensé por un momento que tendría que regresar porque no podía con mi amigo tuvieron que ayudarnos, por suerte hicimos todo el recorrido, sobre los espacios pucha son muy amplios, ósea puede moverte por donde quieras pero solo al comienzo, ya como te digo al subir es un poco fregado porque los caminos no son uniformes y necesitas apoyo.
- I: Desde su punto de vista ¿Considera accesible la zona de atención de la Huaca Pucllana? En referencia al tamaño de la ventanilla donde compró su entrada y el área donde espero para el recorrido.

- E: Te diría que sí, el tamaño de la ventanilla es el correcto si estas en silla de ruedas te dan el ticket rápido mientras te dicen algunas cosas y donde espere para el recorrido mira esta zona es amplia hay lugares para sentarse que no son los más cómodos las bancas muy chatas y esas sillas blancas de pollada jaja no son de fiar, no las utilice y tampoco lo hubiera hecho.
- I: Durante su visita a la Huaca Pucllana ¿Pudo movilizarse de forma libre?
- E: Si, menos por la parte alta del recorrido después todo estuvo genial.
- I: ¿Considera que servicios higiénicos de la Huaca Pucllana se acomodan a sus necesidades de accesibilidad?
- E: Considero que no, en la mayoría de lugares que visito siempre son incomodos los servicios higiénicos, aquí el espacio era estrecho incomodo solo puedes lavarte las manos porque sin barras de apoyo es imposible utilizar los servicios.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en las instalaciones de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Ninguna, solo sugiero más rampas y barandas después todo bien.

II. Herramientas de comunicación:

- I: ¿La señalización en la Huaca Pucllana se adapta para todos los usuarios con discapacidad?
- E: El guía nos orientó en todo momento, no vi señalización, no fue necesaria si sigues al guía no pasa nada, tal vez funcionaria para señalar subidas en mi caso como te digo no fue necesario.
- I: ¿Considera inclusivo el contenido temático en la Huaca Pucllana?
- E: Si, se adapta a todas las personas fue muy claro para mí, te refieres a esos carteles ¿no?
- I: Si señor, ¿Le pareció adecuado el tamaño de letra y colores utilizados?
- Si, ósea no leí todos los carteles, pero los que pude ver fueron súper claros para mí.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en la señalización y contenido temático de la Huaca Pucllana durante su visita?

- E: Ninguno.

III. Servicio de Guiado:

- I: ¿Cree que la atención recibida en la Huaca Pucllana es la adecuada para los visitantes con discapacidad?
- E: Si, lo que resalto es que están preparados para recibir a todas las personas siempre hay alguien atento ofreciéndote ayuda o información, por eso te digo que no fue necesaria la señalización para mí, me voy contento con la atención.
- I: ¿Considera que el guiado en la Huaca Pucllana es el adecuado para los visitantes con discapacidad?
- E: Definitivamente, el guía me ayudo en todo el recorrido, tiene un sistema para hacer todo el circuito a mí me puso delante del grupo y al subir me dio una manito, muy bueno.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en el servicio de guiado de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Ninguna la verdad todo fue muy bien.

Entrevista N° 6:

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL TURISTA CON DISCAPACIDAD VISUAL

Nombre del entrevistado: Alex Soto

Lugar de nacimiento del entrevistado: Lima

Centro de labores del entrevistado: Unión Nacional de Ciegos del Perú

Sexo del entrevistado: Masculino

Tipo de discapacidad: Visual

Horario de la entrevista: Mañana

Hora de entrevista: 11:32

Lugar de entrevista: Huaca Pucllana

I.Instalaciones:

- I: ¿Considera que el acceso a la Huaca Pucllana se acomoda a sus necesidades de accesibilidad?
- E: Considero que sí, cuando bajamos del carro de la municipalidad nos ayudaron una persona siempre estuvo con nosotros, para una alguien que no puede ver es muy importante que el camino este despejado y todo estuvo bien, lo que si no hay un podo táctil, pero es una huaca y sería difícil colocar creo que ayudaría mucho al acceso, pero considero que si es accesible.
- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad al interior de la Huaca Pucllana?
- E: En el tiempo que estuve siempre estaba acompañado, solo caminamos un poco y nos explicaron cómo es la huaca y su historia, sentí que el espacio es amplio y despejado, todo es de tierra según me comentaron y hay algunos caminos con madera después ingresamos a la sala, estuvo bien.
- I: Durante su visita a la Huaca Pucllana ¿Pudo moverse de forma libre?
- E: Caminé poco por mí mismo, estuve casi siempre acompañado, pero como te dije sentí todo amplio.
- I: ¿Considera que servicios higiénicos de la Huaca Pucllana se acomodan a sus necesidades de accesibilidad?
- E: No ingrese a los servicios Señor.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en las instalaciones de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Nada estuvo bien

II. Herramientas de comunicación:

- I: Sobre la señalización en la Huaca Pucllana ¿Considera que se adapta a los usuarios con discapacidad?
- E: Disculpe, pero no sé si hay señalización, la guía me dijo a donde ir.
- I: ¿Considera inclusivo el contenido temático en la Huaca Pucllana?

- E: Si, fuimos a la sala inclusiva que me parece algo sobretodo sorprendente porque en ningún lugar hay esto, he podido conocer he podido leer en el braille de que cultura son cada vasija, esta vez hemos podido palpar hemos podido tocar con los dedos que nosotros vemos con ellos imaginarnos y es algo sorprendente es algo hermoso como nuestros antepasados han podido hacer cosas grandiosas porque he podido conocer más sobre las pirámides de la Huaca simplemente sin visitarla no necesito pisar pero nosotros ya tenemos una idea de eso.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en la señalización y contenido temático de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Ninguna todo bien.

III. Servicio de Guiado:

- I: ¿Cree que la atención recibida en la Huaca Pucllana es la adecuada para los visitantes con discapacidad?
- E: Si por supuesto, todas las personas encargadas nos ayudaron mucho, guiándonos, las personas de la municipalidad y la huaca muy buena gente para explicarnos todo con paciencia fue maravilloso.
- I: ¿Considera que el guiado en la Huaca Pucllana es el adecuado para los visitantes con discapacidad?
- E: Si, nos explicaron todo muy bien sobre las culturas, como es la huaca pude conocer mucho sobre nuestros antepasados, la guía nos indicó donde estaba cada cosa y los textos en braille, me llevo un lindo recuerdo.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en el servicio de guiado de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Ninguna, todo estuvo sorprendente.

Entrevista N° 7:

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL TURISTA CON DISCAPACIDAD

Nombre del entrevistado: Elena García

Lugar de nacimiento del entrevistado: Lima

Centro de labores del entrevistado: Unión Nacional de Ciegos del Perú

Sexo del entrevistado: Femenino

Tipo de discapacidad: Visual

Horario de la entrevista: Mañana

Hora de entrevista: 11:39

Lugar de entrevista: Huaca Pucllana

I.Instalaciones:

- I: ¿Considera que el acceso a la Huaca Pucllana se acomoda a sus necesidades de accesibilidad?
- E: Considero que sí, solo bajamos de la movilidad y ingresamos sin ningún inconveniente que por lo general son las gradas.
- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad al interior de la Huaca Pucllana?
- E: De mi parte yo soy una persona que le gusta explorar los lugares a los que voy, y la accesibilidad me pareció bien, el piso es plano no hay piedras o obstáculos que me impidan moverme estuvimos acompañados en todo momento.
- I: Durante su visita a la Huaca Pucllana ¿Pudo moverse de forma libre?
- E: En el lugar donde esperamos si pude, ya durante el recorrido obviamente en todo momento seguí a la guía por seguridad, ella me describía lo que estaba alrededor.
- I: ¿Considera que servicios higiénicos de la Huaca Pucllana se acomodan a sus necesidades de accesibilidad?
- E: Si, pero si se me dificulto un poco el espacio del toilet es un poco pequeño tienes que estirar los brazos para calcular y no chocarte con las paredes, bueno la señorita que hacia el guiado me llevo hasta el lugar.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en las instalaciones de la Huaca Pucllana durante su visita?

- E: Ninguna.

II. Herramientas de comunicación:

- I: ¿La señalización en la Huaca Pucllana se adapta para todos los usuarios con discapacidad?
- E: Nosotros las personas con discapacidad visual utilizamos la señalización en braille para orientarnos en este caso no fue necesario, ya que la guía nos dijo a donde ir, pero como te dije antes al momento de ir al baño yo estoy acostumbrada a diferenciarlos por la señalización en braille, pero no tenían, igual la señorita guía me ayudo, pero me gusta hacer las cosas por mí misma.
- I: ¿Considera inclusivo el contenido temático en la Huaca Pucllana?
- E: Por supuesto, si hay toda una sala con cerámicas, textiles, máscaras y adobitos que puedes palpar y cada uno con su texto en braille, también hay paneles táctiles y te enseñan como es el Perú, es todo muy hermoso todo esta acondicionado para las personas con discapacidad visual, te emocionas mucho porque en otros sitios no encuentras todo esto. También nos regalaron folletos en braille, fue una experiencia completa.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en la señalización y contenido temático de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Bueno si considero que debe haber señalización a pesar de que la guía estuvo con nosotros no puede estar siempre con el grupo o con cada uno y es muy necesario orientarnos solos, sobretodo yo que soy una persona muy independiente.

III. Servicio de Guiado:

- I: ¿Cree que la atención recibida en la Huaca Pucllana es la adecuada para los visitantes con discapacidad?
- E: Para mí es la adecuada, ni bien llegamos nos recibieron con mucha amabilidad, nos brindaron información y todo lo que haríamos durante la visita, cada uno de nosotros tenia a una persona asignada para que nos asista, lo que me pareció muy bueno.

- I: ¿Considera que el guiado en la Huaca Pucllana es el adecuado para los visitantes con discapacidad?
- E: Desde la experiencia vivida el día de hoy te puedo asegurar que, si es la adecuada, los guías están preparados para guiar grupos de personas con discapacidad visual, tienen un recorrido especial y siempre están diciendo por donde ir y describiendo lo que está alrededor nuestro.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en el servicio de guiado de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Ninguna otra problemática.

Entrevista N° 8:

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL TURISTA CON DISCAPACIDAD

Nombre del entrevistado: Fernando Churrango

Lugar de nacimiento del entrevistado: Huaral

Centro de labores del entrevistado: Federación Nacional de Sordos del Perú

Sexo del entrevistado: Masculino

Tipo de discapacidad: Auditiva

Horario de la entrevista: Mañana

Hora de entrevista: 09:47

Lugar de entrevista: Huaca Pucllana

I.Instalaciones:

- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad del estacionamiento en la Huaca Pucllana? ¿Vio algún espacio reservado para personas con discapacidad?
- E: No vine en auto, pero si vi un espacio grande afuera y no había lugares reservados.

- I: ¿Considera que el acceso principal a la Huaca Pucllana se acomoda a sus necesidades de accesibilidad?
- E: Si, la única observación es que a un lado estaban haciendo trabajos de construcción y no se podía caminar por ahí
- I: ¿Cuál es su opinión respecto a la accesibilidad al interior de la Huaca Pucllana?
- E: Buena, es amplio se puede caminar bien.
- I: Desde su punto de vista ¿Considera accesible la zona de atención de la Huaca Pucllana?
- E: Si, la persona que atendía no sabe el lenguaje de señas, pero un guía lo ayudo.
- I: Durante su visita a la Huaca Pucllana ¿Pudo moverse de forma libre?
- E: Si, las subidas son un poco difíciles, pero todo bien.
- I: ¿Considera que servicios higiénicos de la Huaca Pucllana se acomodan a sus necesidades de accesibilidad?
- E: Si todo muy bien.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en las instalaciones de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Ninguna.

II. Herramientas de comunicación:

- I: ¿La señalización en la Huaca Pucllana se adapta para todos los usuarios con discapacidad?
- E: No vi la señalización, debería haber porque no sabes donde esta que cosa y el guía no puede estar siempre contigo.
- I: ¿Considera inclusivo el contenido temático en la Huaca Pucllana? En referencia a los carteles con información y maquetas.
- E: Si, para mí estuvo bien los carteles tienen información clara.

- I: ¿Qué otra problemática encontró en la señalización y contenido temático de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Ninguno.

III. Servicio de Guiado:

- I: ¿Cree que la atención recibida en la Huaca Pucllana es la adecuada para los visitantes con discapacidad?
- E: Todos muy buenas personas amables, sin contar con lo que paso al ingresar solucionaron todo muy rápido.
- I: ¿Considera que el guiado en la Huaca Pucllana es el adecuado para los visitantes con discapacidad?
- E: Si, la guía sabe el lenguaje de señas peruano muy bien también es muy cordial, ya es la segunda vez que vengo.
- I: ¿Qué otra problemática encontró en el servicio de guiado de la Huaca Pucllana durante su visita?
- E: Debería haber más personas que manejen el lenguaje de señas.

CODIFICACIÓN DE ENTREVISTAS

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Estacionamiento	<p>El estacionamiento estaba abarrotado Habían conos pero no sabía para que eran No vio lugares para discapacitados</p>	<p>No utilizo el estacionamiento No vio lugares reservados para personas con discapacidad. Vio el e estacionamiento lleno</p>	<p>No hay lugares para discapacitados. Estacionamiento lleno con buses de uso turístico El camino del estacionamiento a la entrada principal es incomodo</p>	<p>No tuvo inconvenientes con el estacionamiento. No vio un espacio designado para discapacitados.</p>	<p>El estacionamiento estaba lleno No vio letreros ni señales que indiquen que existe un lugar para personas con discapacidad</p>
Rampas	<p>Su experiencia fue un poco difícil El personal lo ayudo La rampa no tenía barras para apoyarse. Faltan rampas y barandas en la parte superior para apoyarse. Las rampas son peligrosas en la zona alta</p>	<p>Le costó un poco El camino que da a la rampa de ingreso es muy angosto La rampa del ingreso es muy simple le faltan barandas Al comienzo del recorrido las rampas son muy buenas Faltan rampas bien colocadas para sostenerse durante la subida y bajada Se puede mejorar</p>	<p>Rampa de ingreso es muy simple Le costó ingresar ya que, la rampa de ingreso no cuenta con barandas. Faltan rampas y barandas para agarrarse debido a que subir y bajar es muy difícil.</p>	<p>La rampa de ingreso es muy sencilla Ingreso tranquilamente Necesito apoyo para subir Considera el ingreso un poco estrecho Al interior hay rampas de madera No hay rampas de madera en la parte superior de la huaca</p>	<p>Considera que la rampa de necesita barandas para apoyarse, se dificulto su ingreso por eso. Hay rampas de madera en la parte baja No hay rampas de madera en la subida, necesito apoyo para subir</p>

<p>Zona de atención</p>	<p>Es accesible para todas las personas. El alto de la ventanilla está muy bien para alguien en silla de ruedas.</p>	<p>Tuvo que colocar su silla de ruedas en forma horizontal y girar el cuerpo. Las sillas son pequeñas Las sillas blancas son incómodas y no soportan mucho peso El espacio es grande para moverse</p>	<p>El tamaño de la ventanilla es accesible No le presento dificultad Pudo moverse por la zona</p>	<p>Prefiero que la ventanilla tenga un espacio en la parte baja ya que la silla mira a otro lado y le resulta incómodo Es una zona amplia y libre de obstáculos es accesible</p>	<p>El tamaño de la ventanilla es el correcto para alguien en silla de ruedas El lugar es muy amplio. Los lugares para sentarse no son muy cómodos Las bancas son bajas y las sillas no son de fiar. No utilizo los asientos.</p>
<p>Zona de circulación</p>	<p>Pudo realizar la circulación de manera normal por la parte baja. Espacio amplio en la parte baja No tuvo tanta libertad de moverse en la parte alta por ser algo peligrosa</p>	<p>Los espacios de la zona baja son muy amplios. Los espacios en la zona alta son un poco estrechos Se puede mover libremente Algunos lugares son complicados</p>	<p>Considero buena la accesibilidad al interior El piso es plano en la parte baja Necesito ayuda para subir El espacio es muy amplio El piso no es uniforme en la parte alta</p>	<p>Solo recorrió la parte baja. Los caminos para subir eran muy empinados El espacio era amplio y el piso es plano Las rampas de madera le ayudaron en los lugares difíciles</p>	<p>Considera buena la accesibilidad por las rampas. Falta de rampas en los lugares altos. El espacio en la parte baja son amplios, puedes moverte por cualquier lugar. En la parte alta los caminos no son uniformes y necesitas apoyo</p>

<p>Servicios higiénicos</p>	<p>No los utilizo No le gustan los servicios higiénicos públicos</p>	<p>El espacio del inodoro es muy pequeño la silla de ruedas apenas entra El inodoro no es accesible Solo se lavó las manos</p>	<p>La entrada es amplia El inodoro es inaccesible debido a que el espacio es reducido, además no hay barandas para apoyarse. La silla de ruedas no entraría al cubículo del inodoro</p>	<p>No ingreso a los servicios debido a que por lo general no están adecuados para las personas con discapacidad.</p>	<p>Considera que los servicios higiénicos no se acomodan a sus necesidades de accesibilidad El espacio era estrecho e incomodo Solo pudo utilizar el lavadero Falta de barras de apoyo en el baño.</p>
<p>Señalización</p>	<p>No se fijó en la señalización El guía le dijo por dónde ir y no tuvo problemas</p>	<p>No vio señalización</p>	<p>Observo casi nada de señalización. No considera necesaria la señalización Ubicarse solo sería difícil</p>	<p>Solo observo un letrero pequeño que considera que no se adapta a los usuarios con discapacidad visual. No hay señales que indiquen la dificultad del camino.</p>	<p>No vio señalización, pero no la considero necesaria ya que en todo momento te brindan ayuda o información Debería haber señalización que indiquen las subidas</p>

<p>Contenido Temático</p>	<p>Todo está muy bien diseñado. Es bastante accesible.</p>	<p>No es del todo inclusivo Más tamaño con los paneles informativos La maqueta de la huaca tiene un cristal alrededor que se refleja con la luz del sol y no le permitió ver bien.</p>	<p>Los carteles son muy claros. La altura de la maqueta estuvo bien pude observar todo</p>	<p>Considera que el contenido es poco. Los folletos que hay al ingreso no se adaptan a otro tipo de discapacidad.</p>	<p>Considera que el contenido temático es inclusivo Los carteles fueron muy claros</p>
<p>Atención</p>	<p>Considera a la atención adecuada para los visitantes con discapacidad La atención es muy buena Siempre te dan la mano</p>	<p>Antes de ingresar le consultaron si tenía su carnet de persona con discapacidad Resalto la utilización del término de persona con discapacidad. Le informaron sobre el riesgo de subir por la huaca</p>	<p>El personal es amable. Le explicaron en qué consistía el recorrido y si tenía algún inconveniente en subir con la silla de ruedas o si contaba con alguien que lo ayude. El personal le brindo ayuda cuando la requirió</p>	<p>Personal muy amable, le informo sobre la dificultad del recorrido. Le informaron que las personas con discapacidad cuentan con una tarifa especial</p>	<p>El personal está preparado para recibir a personas con discapacidad Ofrecen ayuda o atención en todo momento</p>

Guiado	<p>Considera que el guiado fue el adecuado</p> <p>El guía El guía lo asistió en todo momento.</p> <p>El guía le ayudo a bajar las rampas.</p>	<p>Considera que el guiado fue el adecuado</p> <p>El guía fue muy cauteloso ya que, le advirtió que debía tener cuidado al subir y bajar</p> <p>El guía fue muy atento</p>	<p>Considera que el guiado fue el adecuado</p> <p>El guía le informo sobre los lugares en los que debía tener cuidado</p>	<p>Considera que el guiado fue el adecuado</p> <p>Le dieron la opción de hacer un recorrido solo por la parte baja y un guía lo acompañó en todo momento.</p>	<p>Considero que el guiado fue el adecuado.</p> <p>El guía maneja un sistema para hacer el recorrido colocando a la persona con discapacidad adelante del grupo.</p> <p>El guía le ayudo a subir</p>
--------	---	--	---	---	--

	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
Estacionamiento			<p>No hay lugares reservados para personas con discapacidad.</p>		

Rampas	Las rampas eran de tierra y también hay de madera			<p>Todo el camino por la huaca es en rampas, no se cuenta con gradas y es accesible hasta el punto de que quien ayuda o acompaña a la persona tiene la suficiente fuerza para controlar bien la silla de ruedas.</p> <p>Gran parte de las rampas no cuentan con barandas para sujetarse.</p>	<p>Solo hay rampas adecuadas en la parte baja de la huaca.</p> <p>En la parte superior no se han añadido rampas con barandas para no modificar la estructura.</p>
Zona de atención			<p>Considero que las sillas no eran las adecuadas para una persona con discapacidad.</p> <p>El espacio es grande para circular con normalidad.</p>		

Circulación	<p>Considera que el acceso se acomoda a sus necesidades de accesibilidad El camino estaba despejado Falta un podo táctil, que ayudaría al acceso El espacio era amplio Estuvo acompañado durante el recorrido</p>	<p>Considera que la accesibilidad al interior es buena Pudo movilizarse de forma libre El piso es plano sin piedras u obstáculos La persona que la asistió le describió el lugar</p>	<p>Considera que la accesibilidad es buena debido a los espacios amplios para moverse. Se le dificulto un poco ir a la parte alta.</p>	<p>En el caso de las personas con discapacidad visual la circulación solo se realiza por la parte baja caminando uno detrás de otro agarrándose el hombro. La persona con discapacidad motriz puede realizar el recorrido con una persona que los apoye.</p>	<p>Tienen un circuito adecuado para personas con discapacidad solo en la parte baja de la huaca. Las rampas adecuadas se encuentran en la parte baja.</p>
Servicios higiénicos	<p>No los utilizo.</p>	<p>El cubículo del inodoro es pequeño y le dificulto utilizar los servicios La asistieron para utilizar los servicios No hay señalización en braille.</p>	<p>Considera que los servicios higiénicos se acomodan a sus necesidades de accesibilidad</p>		<p>Los servicios higiénicos para personas con discapacidad están retirados.</p>

Señalización	No sabe si hay señalización. El guía lo orientó en todo momento	No había señalización en braille, al momento de ir a los servicios no pudo identificar cual utilizar.	No vio señalización durante su recorrido. Considera que debe haber señalización con información sobre los ambientes		
Contenido Temático	Considera al contenido temático como inclusivo Hay una sala inclusiva donde pudo conocer distintas culturas mediante el tacto y textos en braille Pudieron conocer como es la Huaca Pucllana mediante una maqueta.	El contenido era inclusivo, mediante el tacto les mostraron cerámicas, textiles, máscaras todo con textos en braille Hay un panel táctil del mapa del Perú También les ofrecieron folletos en braille La experiencia fue completa	La información fue clara.	Se cuenta con una sala inclusiva, con muestras del desarrollo cultural del Perú hay piezas de cerámicas, máscaras, textiles, maquetas, materiales de construcción todo con su descripción en braille. Cuenta con planimetría táctil pueden leer planos pueden ver planos, pueden conocer el mar, las cordilleras y todo eso, con la textura, ellos la manejan muy bien con el tacto.	Existe una sala inclusiva para personas con discapacidad visual acondicionada con todo el proceso cronológico prehispánico de Perú. Cuentan con textos en braille. Cuentan con piezas de cerámica, maquetas de la arquitectura prehispánica, un mapa del Perú. El espacio de la sala es reducido por lo que solo se atiende a pocas personas a la

				Se les brinda un folleto a los visitantes con textos en braille. La atención de la sala inclusiva es con una previa cita y un número límite de personas.	vez.
Atención	Hubo mucho apoyo por parte de las personas que los atendieron, les explicaron todo con paciencia.	El personal fue amable y les brindo toda la información necesaria. Se le asignó una persona a cada visitante.	Tuvo un inconveniente al ingresar porque la persona que atendía no sabe el lenguaje de señas. Solucionaron rápido el inconveniente debido a que la guía que maneja el lenguaje de señas lo apoyo	El personal está capacitado para atender a todo tipo de visitantes. Se les capacita cada seis meses.	En ocasiones al ingresar un grupo no programado se omite la pregunta si hay alguna persona con discapacidad. Considera que aún falta mejorar la atención en cuando a consultar sobre discapacidad.
Guiado	Considera que el guiado fue el adecuado La guía lo asistió en todo momento indicándoles cada parte del contenido de la sala inclusiva.	Considera que el guiado fue el adecuado ya que están lo suficientemente capacitados para realizarlo. Hay un recorrido especial.	La persona encargada del guiado domina el lenguaje de señas. Considera que deberían haber más personas que dominen el lenguaje de señas	Todos los guías de turismo son profesionales. Son constantemente capacitados. Saben el lenguaje de señas.	Cada persona con discapacidad visual ingresa con un guía. Hay una guía que maneja el lenguaje de señas. Manejan guiones especiales para distintos grupos de personas con

					discapacidad. Algunas veces las personas con discapacidad auditiva ingresan con su interprete
--	--	--	--	--	--

ANEXO 6: MAPA DE LA HUACA PUCLLANA

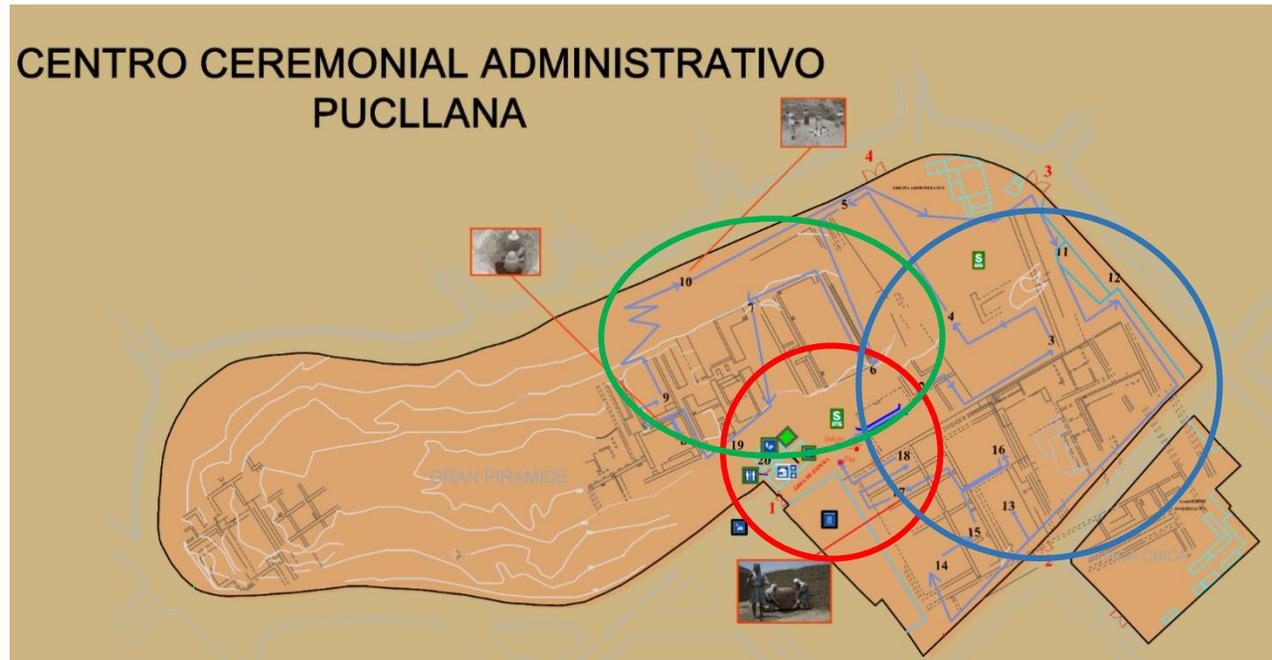


Figura 5

Fuente: Museo de sitio Huaca Pucllana

Mapa Huaca Pucllana:

Sector 1 (Ingreso y zona de espera): Círculo Rojo

Sector 2 (Sector bajo): Círculo Azul

Sector 3(Sector alto): Círculo Verd

ANEXO 7: FOTOGRAFÍAS DEL TRABAJO DE CAMPO



Figura 6. Ingreso a la Huaca Pucllana
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 7. Interior de la Huaca Pucllana
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 8. Estacionamiento
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 9. Caseta del estacionamiento
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 10. Área de espera
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 11. Área de espera con turistas
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 12. Zona de ingreso a los servicios higiénicos
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 13. Puerta de ingreso a los servicios higiénicos
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 14. Interior servicios higiénicos
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 15. Lavaderos
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 16. Cubículo del inodoro
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 17. Cubículo del inodoro
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 18. Rampa de acceso a la huaca
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 19. Área de circulación
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 20. Área de circulación 2
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 21. Zona baja de la huaca
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 22. Barandas
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 23. Rampa interior
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 24. Maqueta
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 25. Carteles informativos
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 26. Señalización interior
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 27. Área de la maqueta
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 28. Barandas de acceso
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 29. Rampa interior
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 30. Sala inclusiva de la Huaca
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 31. Mascara
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 32. Ceramica
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 33. Guiado dentro de la sala
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 34. Mapa táctil del Perú
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 35. Muestras
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 36. Acceso a la zona alta
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 37. Zona de circulación superior
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 38. Zona de circulación superior 2
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 39. Zona de descenso
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 40. Zona de descenso 2
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 41. Zona de descenso 3
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 42. Sala de muestras
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 43. Contenido en texto
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 44. Vitrinas con textiles
Fuente: registro fotográfico propio.



Figura 45. Vitrinas con cerámicas
Fuente: registro fotográfico propio.