

# UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Ciencias Sociales



## **DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN EL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO MATEO SALADO, UBICADO EN EL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA, EN EL LÍMITE CON LOS DISTRITOS DE BREÑA Y PUEBLO LIBRE**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo Sostenible

Presenta el Bachiller

**FLAVIO CESAR PORTILLO TINOCO**

**Presidente: Juan Zelico Arapovic Doco**

**Asesora: Rocío del Carmen Lombardi Valle**

**Lectora: Teresa Milagros Jiménez Guitton**

**Lima – Perú**

**Junio de 2021**



## EPÍGRAFE

“Para mí, la libertad es que el Rey no tenga más derechos que yo.” – Eduard Punset



## **DEDICATORIA**

A todas las comunidades conformadas por minorías, que históricamente se han visto vulneradas de sus derechos y que luchan día a día ante los obstáculos que la desigualdad que impera en nuestras sociedades les impone. A su ímpetu, constante esfuerzo, resiliencia y fortaleza, que contribuyen a su lucha para conseguir cambios significativos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres, César Portillo y Raquel Tinoco, por todo el apoyo y amor que me brindan. A mi hermano, Diego Portillo y hermana, Paola Portillo, por sus constantes enseñanzas. A mi asesora de tesis, Mg. Rocío Lombardi, por todo el apoyo brindado. A toda la comunidad de personas con discapacidad visual del Perú que me apoyaron durante todo este proceso de investigación. A las autoridades del Complejo Arqueológico Mateo Salado, AREGOPH y la agencia de viaje Lima Mentor, por su disposición de trabajo, y finalmente a mis amigos y amigas, por todas las experiencias vividas y aprendizaje compartido.

## RESUMEN

El Perú cuenta con el *Programa de Turismo Social* estipulado en los artículos 45 y 46 de la Ley General de Turismo que garantiza el acceso a actividades turísticas a minorías vulnerables, siendo una de ellas las personas con discapacidad visual (PDV). **Objetivos.** Esta investigación busca diseñar un producto turístico para PDV en el Complejo Arqueológico Mateo Salado (CAMS) teniendo como base informativa las percepciones de esta población frente al acceso y experiencia turística en complejos arqueológicos, y sus expectativas con respecto a un potencial producto turístico para PDV en el CAMS, así mismo las condiciones y oportunidades que ofrece la administración de este espacio para desarrollarlo. **Metodología.** Es de carácter cualitativo con enfoque de fenomenología psicológica, descriptiva y aplicada. Para esto, se realizaron entrevistas a profundidad a PDV que han visitado algún complejo arqueológico, a una autoridad de una organización de PDV, una especialista de productos turísticos de una agencia de viaje y la autoridad del área de gestión socio cultural del CAMS. **Resultados.** Las PDV entrevistadas consideran que estos espacios no son accesibles por lo que deben ser dotados de elementos referidos a infraestructura y servicios. Asimismo, la administración del CAMS cuenta con algunas condiciones y oportunidades favorables.

**Palabras clave:** discapacidad visual, turismo accesible, complejo arqueológico Mateo Salado, accesibilidad y producto turístico.

## ABSTRACT

Peru has the *Programa de Turismo Social* stipulated in articles 45 and 46 of the General Tourism Law that guarantees access to tourist activities for vulnerable minorities, one of them being people with visual disabilities (PDV) (acronym in Spanish). **Objectives.** This research seeks to design a tourism product for PDV in the Mateo Salado Archaeological Complex (CAMS) (acronym in Spanish) based on the perceptions of this population regarding access and tourist experience in archaeological complexes, and their expectations regarding a potential tourism product for PDV in CAMS, as well as the conditions and opportunities offered by the administration of this place for the design of the product. **Methodology.** It is a qualitative investigation with focus on psychological phenomenology, descriptive and applied. For this, in-depth interviews were conducted to PDV who have visited an archaeological complex, an authority from a PDV organization, a specialist in tourism products from a travel agency and the authority of the CAMS socio-cultural management area. **Results.** The PDV interviewed consider that these places are not accessible, so it must be equipped with elements related to infrastructure and services. Likewise, the CAMS administration has some favorable conditions and opportunities.

**Keywords:** visual disability, accessible tourism, Mateo Salado archaeological complex, accessibility and tourist product.

## TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Relevancia y problema.....	15
1.2. Objetivos de la investigación.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Turismo.....	18
2.2. Turismo Cultural.....	22
2.3. Turismo Accesible.....	28
2.3.1 Perfil de vacacionista con discapacidad en Perú.....	33
2.4. Discapacidad Visual.....	36
2.5. Turismo para personas con discapacidad visual.....	39
2.6. Diseño de Producto Turístico.....	41
2.7. Complejo Arqueológico.....	46
CAPÍTULO III: COMPLEJO ARQUEOLÓGICO MATEO SALADO.....	51
3.1. Antecedentes.....	51
3.2. Características.....	52
3.3. Demanda actual.....	56
3.4. Productos Turísticos actuales.....	61
CAPÍTULO IV: EXPERIENCIAS EN TURISMO ACCESIBLE.....	64

4.1. Europa.....	64
4.2. Latinoamérica .....	106
4.3. Perú .....	136
4.3.1. Marco Legal.....	136
4.3.2. PromPerú y MINCETUR.....	144
4.3.3. Experiencias.....	152
<b>CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE TRABAJO.....</b>	<b>163</b>
5.1. Metodología.....	163
<b>CAPÍTULO VI: RESULTADOS .....</b>	<b>175</b>
6.1. Percepciones .....	175
6.2. Expectativas.....	209
6.3. Condiciones .....	240
6.4. Oportunidades.....	246
6.5. Otros Aspectos.....	254
<b>CAPÍTULO VII: PROPUESTA .....</b>	<b>261</b>
7.1. Fase 0: Organización .....	261
7.2. Fase 1: Recopilación y selección de información.....	261
7.3. Fase 2: Análisis de los elementos constitutivos del sistema turístico o diagnóstico situacional turístico actual .....	261
7.4. Fase 3: Participación de actores.....	262
7.5. Fase 4: Propuesta de producto turístico .....	262
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>280</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>283</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>285</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>300</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Flujo de visitas anuales al CAMS.....	57
Tabla 2: Visitantes y recorridos hechos en el CAMS desde 2017 a 2019 .....	58
Tabla 3: Crecimiento porcentual anual de visitas al CAMS del periodo 2018 al 2019.....	58
Tabla 4: Precio de entrada al CAMS .....	62
Tabla 5: Proyectos de ENAT en turismo accesible en Europa .....	67
Tabla 6: Nivel de accesibilidad en Princes Street, Edimburgo.....	76
Tabla 7: Esquema de accesibilidad de Tourism for All UK .....	79
Tabla 8: Etiquetas de categorización accesible de Visit Flanders .....	81
Tabla 9: Proyectos de turismo accesible en Europa .....	83
Tabla 10: Acciones de empresas de turismo en beneficio de la accesibilidad .....	91
Tabla 11: Proyectos tecnológicos de turismo accesible en Europa .....	95
Tabla 12: Aplicativos tecnológicos de turismo accesible en Europa.....	97
Tabla 13: Premios de turismo accesible en Europa .....	99
Tabla 14: Experiencias de turismo accesible en Latinoamérica .....	128
Tabla 15: Marco normativo y legal de PCDs en Perú .....	140
Tabla 16: Visión, Misión y Objetivo general del PNA 2018-2023 .....	141
Tabla 17: Criterios de selección de participantes .....	165
Tabla 18: Características de PDVs participantes del estudio .....	167
Tabla 19: Características de otros actores clave participantes del estudio .....	169

Tabla 20: Matriz de objetivos y constructos de la investigación.....	170
Tabla 21: Cantidad de entrevistas por participante.....	171
Tabla 22: Leyenda de mapa de propuesta de recorrido turístico .....	264
Tabla 23: Puntos de parada del recorrido turístico y distancia entre ellas.....	265
Tabla 24: Características generales de propuesta de recorrido turístico.....	266
Tabla 25: Adaptaciones en la señalética .....	267
Tabla 26: Adaptaciones en la señalización podo táctil .....	267
Tabla 27: Adaptaciones en los carteles o paneles informativos .....	268
Tabla 28: Adaptaciones en maquetas.....	269
Tabla 29: Adaptaciones en servicios higiénicos .....	269
Tabla 30: Adaptaciones en escaleras .....	270
Tabla 31: Discurso de guiado .....	271
Tabla 32: Precisiones en el trato del guía .....	272

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Mapa de ubicación del CAMS .....	52
<b>Figura 2:</b> Total de visitantes al año al CAMS .....	56
<b>Figura 3:</b> Total de visitantes del 2018 al 2019 al CAMS .....	59
<b>Figura 4:</b> Visitas pagadas por tipo de visitante en el CAMS.....	59
<b>Figura 5:</b> Mapa del CAMS .....	262
<b>Figura 6:</b> Mapa de propuesta de recorrido turístico en el CAMS.....	263

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado: “Diseño de producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado, ubicado en el distrito de Cercado de Lima, en el límite con los distritos de Breña y Pueblo Libre”; es una propuesta de producto turístico adaptado a personas con discapacidad visual, para que, de esta forma, puedan ejercer su derecho de acceso a espacios culturales y recreativos.

Asimismo, toma como sustento la importancia a nivel mundial del enfoque de turismo accesible, en donde la Organización Mundial de Turismo (OMT), mayor entidad referida a turismo en el mundo, tomando en cuenta lo estipulado en la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, ha manifestado a través de diversas publicaciones y manuales de implementación, la importancia de la adecuación de políticas y estrategias turísticas de las naciones hacia un turismo accesible, de tal manera que se reconozca el derecho de personas con algún tipo de discapacidad a participar de actividades turísticas, recreacionales y culturales sin ningún tipo de barreras.

De igual manera, a nivel nacional la relevancia de este enfoque se ve reflejado en la estipulación de los artículos 45 y 46 de la Ley General de Turismo, en donde se brindan los lineamientos de acción del *Programa de Turismo Social*. Este programa parte de la identificación de la dificultad de acceso de la población con discapacidad, entre otras poblaciones de minorías, a atractivos turístico y culturales, por lo que a través de alianzas públicas y privadas se pretende cambiar esta situación.

Por otro lado, la presente tesis está dividida en 7 capítulos. El primero de ellos referido al planteamiento de la investigación, en donde se aborda la problemática y relevancia de la

investigación, así como el objetivo general y objetivos específicos. Seguidamente, en el segundo capítulo, se presenta el marco teórico en donde se desarrollan los principales conceptos tratados. En el tercer capítulo, se presentan las características y realidad turística actual del Complejo Arqueológico Mateo Salado. Seguido a esto, en el cuarto capítulo, se presentan experiencias en materia de turismo accesible en Europa, Latinoamérica y Perú, en este último, especificándose el marco legal turístico en accesibilidad.

De manera seguida, en el quinto capítulo se presenta la metodología de trabajo en donde se menciona el tipo de investigación, criterios de selección de participantes, instrumentos, procedimientos de recolección de información, metodología de análisis y metodología de diseño de producto turístico. Seguidamente, en el sexto capítulo se presenta el análisis de la información recolectada para, luego, en el séptimo capítulo, presentar la propuesta de producto turístico. Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. Relevancia y problema

A nivel internacional, la OMT, mayor entidad referida a turismo en el mundo, considera de suma importancia la adecuación de políticas y estrategias turísticas de las naciones a un contexto en donde el respeto por los derechos humanos de personas con algún tipo de discapacidad, siendo uno de ellos el derecho al turismo, son de vital importancia para garantizar equidad en las sociedades (OMT et al., 2014). De igual manera, la accesibilidad de los destinos no es un requerimiento que solo satisfaga las necesidades de personas con discapacidad, ya que también contribuye a mejorar la calidad de vida de otros actores como los propios ciudadanos locales, y genera una oferta turística accesible que aumenta el nivel de competitividad de los destinos y productos turísticos (OMT et al., 2014).

Siendo así, la OMT, en conjunto con la Fundación de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) para la inclusión social de personas con discapacidad y la Red Europea para Turismo Accesible (ENAT) lanzan en el 2014 el *Manual sobre Turismo Accesible para Todos* que consta de 5 módulos dirigidos a agencias nacionales e internacionales de turismo, legisladores a nivel internacional, nacional y regional, gobiernos nacionales, regionales y locales, administradores de la infraestructura pública, administraciones y entidades públicas, operadores económicos y empresas turísticas, entre otros, con el fin de funcionar como una guía para el establecimiento de políticas y estrategias turísticas que tomen en consideración la accesibilidad dentro de sus campos de acción, evidenciando así la importancia de la aplicación de este enfoque (OMT et al., 2014).

Adicional a esto, es importante recalcar lo estipulado en la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, en donde se promueve, protege y asegura “el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.” (Organización de las Naciones Unidas - ONU, 2006, p. 4).

A nivel nacional, la relevancia de este enfoque se manifiesta desde su estipulación en la Ley N° 29408 (2009), Ley General de Turismo, sustentado en los artículos 45 y 46, en donde se hace mención de la coordinación del Programa de Turismo Social por parte del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) en colaboración de organismos públicos y privados para garantizar el disfrute de actividades turísticas de poblaciones con mayor grado de vulnerabilidad, en donde se encuentran personas con algún tipo de discapacidad, que limite su acceso a servicios turísticos.

Por otro lado, en el Perú a nivel nacional existen 3 051 612 personas con algún tipo de discapacidad, representando el 10,4 % de la población nacional. De igual manera, en Lima metropolitana existen 949 969 personas con algún tipo de discapacidad, que representan el 11,1% de la población que vive en esta región. Asimismo, en la Provincia Constitucional del Callao existen 110 210 personas con discapacidad que representan el 11.1% de la población que vive en esta región. Por otra parte, enfocándonos en la población con discapacidad visual, en el país existen 1 473 583 personas con discapacidad visual que representan el 48.3% de toda la población con algún tipo de discapacidad a nivel nacional. Dentro de esta, 513 249 viven en Lima Metropolitana que representan el 54.0% de toda la población con algún tipo de discapacidad en esta región. Asimismo, en el Callao existen 57 824 personas con discapacidad visual que representan el 52.5% de toda la población con algún tipo de discapacidad que viven en esta región (Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, 2017). Estas poblaciones constituyen un público desatendido por la inaccesibilidad en infraestructura básica e inclusiva en la ciudad, aspecto que también aplica para los espacios turísticos, recreativos y culturales. (INEI, 2012). Por ejemplo, en este documento se menciona que el 59% de la población nacional con discapacidad visual menciona que no existen rampas de acceso adecuadas para ellos, así mismo el 63.2% menciona que no existen

puertas ni pasadizos adecuados, haciendo que esto dificulte su desplazamiento y la práctica de su autonomía (INEI, 2012). Por esto, en el Perú, es de suma necesidad que los espacios arqueológicos y culturales se tornen accesibles tomando en consideración el vasto recurso arqueológico y cultural que tiene nuestro país, pero que no tiene las condiciones necesarias para llegar de manera efectiva a esta población. Se “requieren de vínculos de cohesión que garanticen una convivencia sin mayores conflictos” (Shady, 2002, p. 13), entre los espacios culturales y la población que convive con ellos. En este sentido, el problema que identifica la investigación está referido a la necesidad de un producto turístico en un espacio cultural para personas con discapacidad visual, que se concretará en el Complejo Arqueológico Mateo Salado, ubicado en el distrito de Cercado de Lima, en el límite con los distritos de Breña y Pueblo Libre, a partir de sus percepciones y expectativas.

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Diseñar un producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado, ubicado en el distrito de Cercado de Lima, en el límite con los distritos de Breña y Pueblo Libre.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

1.2.2.1. Describir y explicar las percepciones de personas con discapacidad visual frente al acceso y experiencia turística en complejos arqueológicos, y sus expectativas con respecto a un potencial producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado.

1.2.2.2. Analizar y describir las condiciones y oportunidades que ofrece el Complejo Arqueológico Mateo Salado para desarrollar un producto turístico para personas con discapacidad visual en su espacio de administración.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Turismo

No existe un concepto único y definitivo de turismo, por el contrario, esta actividad socioeconómica cuenta con múltiples conceptos que responden al campo científico o perspectiva desde el cual quiere ser visto y entendido. Es decir, puede definirse desde distintas áreas en donde esta tiene incidencia. “El turismo es un fenómeno intrínsecamente transversal que se aborda por múltiples disciplinas científicas” (Calle, 2013, p. 17). Suele definirse como un fenómeno social de gran importancia, que empezó a adquirir significancia a partir de la década de los años cincuenta con la aparición del concepto de *Estado de bienestar* que permitió que más ciudadanos puedan realizar actividades de recreación motivados por la existencia de recursos excedentes que podían ser dedicados al ocio (Calle, 2013). Esto causó un gran número de desplazamientos de personas en todo el mundo generando a su vez complejas interrelaciones entre distintos actores que jugaban un papel determinado dentro de este fenómeno (Virgen, 2014). Este hecho hizo que el turismo pueda ser estudiado desde diferentes perspectivas y disciplinas, y generó diferentes conceptos que responden a cada una de ellas (Virgen, 2014).

Todas las disciplinas relacionadas al turismo se vieron en la necesidad de definir esta actividad. Sin embargo, estos conceptos desarrollados están referidos a aspectos concretos del turismo, pero no representan una visualización holística de la actividad (Acerenza, 2006). A continuación, se procederá a presentar conceptos que explican a esta actividad desde los campos de las ciencias sociales con los cuales más se les suele atribuir, la sociología y la economía. Seguidamente, se explicará el concepto de turismo a partir de la definición de

*turista* y finalmente se explicará el concepto con el cual se trabaja la presente tesis, la definición sistémica.

Gligorijević y Stefanović (2012) mencionan que, bajo el enfoque económico, las características más importantes del turismo son los turistas que tienen los medios económicos para consumir servicios turísticos y la economía turística que ofrece las variedades turísticas. Es decir, la relación que se origina entre operadores y consumidores y el análisis de estas categorías económicas resultantes. Por otro lado, desde la sociología estos mismos autores mencionan que el turismo es un complejo sistema social con unidades interdependientes que operan en todo el desarrollo de la actividad y de las que depende el impacto de la misma en la sociedad. Por otra parte, los aspectos estudiados bajo este enfoque están referidos especialmente a la tipología de turistas, las interacciones sociales que se originan entre turistas y anfitriones, el impacto del turismo en la sociedad, entre otros (Acerenza, 2006). En este punto, es preciso traer a acotación uno de los estudios sociológicos más importantes en esta materia, el realizado por Dann y Cohen (1991), en el cual Méndez Muela (2003) menciona en Acerenza (2006) que en el trabajo antes mencionado, sale a relucir que la mayoría de los trabajos sociológicos solo llegan a niveles descriptivos “(...) debido a la falta general de una teoría base, de metodología sofisticada/tratamiento estadístico de los datos turísticos y una adecuada contextualización en campos aplicados más amplios (...)” (Acerenza, 2006, p. 16), lo que explica la inexactitud de la definición de turismo desde este campo, por no englobar a todos sus elementos. Por lo tanto, se puede afirmar que el turismo es un fenómeno cuyo estudio teórico debe contemplar las diferentes dimensiones sociales que este tiene, por lo que se deben recurrir a otras ciencias también, tales como la psicología y la antropología (Acerenza, 2006).

Desligándose de los conceptos sociales y económicos, es importante mencionar que el concepto de turismo también está íntimamente relacionado con la definición de *turista* (Ibáñez y Cabrera, 2011). Este explica que el fenómeno del turismo se lleva a cabo cuando unos individuos, es decir los turistas, se trasladan a lugares distintos al de su residencia habitual por un periodo mayor de 24 horas y menor de 180 días, resaltando dos características fundamentales: el traslado y la estadía (Ibáñez y Cabrera, 2011). Asimismo, estos mismos

autores mencionan que el concepto de turismo contempla las “transacciones comerciales, exportaciones locales, regionales o nacionales, donde el consumidor es el que se traslada hacia el área del producto y no el producto al área de consumo (como sucede en la mayor parte de otras actividades económicas)” (Ibáñez y Cabrera, 2011, p. 33). Desde esta perspectiva, pareciera que la definición predominante proviene desde la perspectiva técnica de la actividad, cuyas características, el propósito del viaje y el tiempo de estadía, son la base y requisito de la misma y la diferencian de otros tipos de viajes calificados como “no turísticos” (Ibáñez y Cabrera, 2011).

Todas las definiciones antes mencionadas tienen gran validez para el campo desde donde son concebidas, sin embargo, tienen un gran componente separatista debido a que solo contemplan características concretas desatendiendo otras que no son de su competencia pero que también forman parte del turismo. Virgen (2014) menciona que son “visiones parciales de la realidad y no una visión holística del fenómeno” (Virgen, 2014, p. 24), por lo que es necesaria una visión holística que analice los diferentes puntos de vista para explicar el fenómeno.

La definición más completa y con la cual se trabaja en la presente tesis, es la de la concepción *sistémica*. Esta surge como una respuesta a enfoques *análiticos-reducionistas* (Virgen, 2014), ya que estudia todas las interconexiones que se llevan a cabo en un fenómeno determinado, como elementos interdependientes de las partes que la conforman, el orden y función que tienen en este sistema, desechando la idea de su estudio como hechos aislados (Virgen, 2014).

Han surgido varios teóricos que han propuesto la conceptualización del turismo bajo las implicancias de un sistema de interrelación. Uno de ellos lo conforma el presentado por Calle (2013), quien explica que el sistema turístico tiene tres elementos básicos: actores, actividades y productos. La relación e interacción que se origina en ellos, en un momento y espacio determinado, que atrae, acoge y provee actividades, es el turismo. Virgen (2014), por su parte, menciona a otros autores como Cuervo (1967) quien afirma que “El turismo es un conjunto (un gran conjunto) bien definido de relaciones, servicios e instalación que se generan en virtud de ciertos desplazamientos humanos”, de estos se generan subconjuntos

que lo constituyen el transporte, al alojamiento, los servicios de alimentación, las amenidades, los establecimientos comerciales relacionados con el turismo y demás servicios como las arrendadoras de automóviles, entre otros. Otros subconjuntos lo constituyen la superestructura, la demanda, la infraestructura y la comunidad local, es decir el autor configura a este sistema como un gran conjunto compuesto de subconjuntos (Panosso y Lohmann, 2012). Todos estos subconjuntos son interactuantes que toman valor con el desplazamiento de los turistas, quienes, dicho sea de paso, son quienes originan esta interacción, es decir convierten al turismo en un sistema (Virgen, 2014).

En 1979, Neil Leiper retoma el planteamiento de Cuervo (1967). Él menciona que el turismo es un sistema abierto que cuenta con cinco elementos que interactúan en un amplio medio ambiente, estos son: uno de carácter dinámico: el turista; tres de carácter geográfico: la región generadora, la ruta de tránsito y la región de destino, y uno de carácter económico: la industria turística (Leiper, 1981). Estos elementos tienen un orden que los conecta espacialmente y funcionalmente, e interactúan en un medio ambiente que está conformado por factores físicos, económicos, sociales culturales, políticos y tecnológicos (Virgen, 2014).

En el sistema propuesto por Leiper, los elementos interactúan contribuyendo con la existencia del producto turístico y generando un impacto sobre sí mismo. Por otro lado, Cooper (1998) citado por Panosso y Lohmann (2012), menciona tres características beneficiosas de este modelo. En primer lugar, tiene la habilidad para proporcionar una infraestructura interdisciplinaria, así como una individual, dado que no está basado en un solo ambiente sino en varios que son identificables entre sí. En segundo lugar, la posibilidad de usar el modelo tanto en las escalas de análisis local como en la escala de análisis del sector como un todo, es decir en todos los niveles del modelo; y, en tercer lugar, muestra flexibilidad para incorporar otras formas de turismo, considerando siempre como base los cinco elementos antes mencionados (Panosso y Lohmann, 2012).

A partir del modelo de sistema de Leiper, surge otro teórico: Jiménez Martínez (2005), quien propone “la descripción de los procesos y no sólo la descripción de las estructuras” (Virgen, 2014, p.60) como una característica más a ese modelo, para que, de esta manera, el análisis

que dé como resultado permita comprender los procesos de interrelación que en el sistema se desarrollan, más que a los elementos inamovibles en sí.

Finalmente, este sistema turístico funciona porque todos los elementos tienen una función que determina su actividad. En este sentido, Fernández (2010) citado por Virgen (2014) explica el funcionamiento de este sistema, mencionando que en este juegan un papel fundamental los prestadores de servicios turísticos que satisfacen los requerimientos de los turistas, es decir la industria turística. Esta, a su vez, está determinada por la decisión de viaje de otro de sus elementos, el turista que, según Morgade (2008), mencionado por Virgen (2014), origina las peticiones que deben ser satisfechas por la industria turística. Asimismo, menciona Costales (2011), estos servicios son brindados en espacios geográficos con determinadas características, cumpliéndose, de esta manera, los 5 elementos de este modelo.

## **2.2. Turismo Cultural**

Se puede definir el turismo cultural como la tipología de turismo que constituye el conjunto de relaciones entre actores turísticos impulsores de actividades que permiten a los turistas conocer manifestaciones culturales, artísticas y patrimoniales (Calle, 2013). Un aspecto importante del turismo cultural es el denominado “conjunto de relaciones” mencionado en el concepto anterior, el cual se refiere al encuentro entre culturas generado dentro de la actividad turística, pero que es mucho más susceptible dentro del ámbito del turismo cultural, debido a que en este caso existe una intención por ambas partes, el turista y el anfitrión, en generar ese intercambio. Guzmán y García (2010) describen a este encuentro como “la inmersión en la historia natural, el patrimonio cultural, las artes, la filosofía, y las instituciones de otros países o regiones” (Guzmán y García, 2010, p. 28). Por su parte, Martorell (2017) menciona que este encuentro tiene gran valor cultural debido a que cada ser humano es producto de su propio desarrollo cultural, es decir el turista y el anfitrión, por lo que el encuentro entre estos dos actores es un encuentro cultural por defecto. Este conjunto de relaciones se desarrolla en un determinado espacio y tiempo y, según la Carta Internacional sobre Turismo Cultural: La Gestión del Turismo en los sitios con Patrimonio Significativo (1999), tiene como beneficio

principal el intercambio cultural que propicia basado en una experiencia que se forma en relación al pasado y el presente, es decir la vida actual de las sociedades que son visitadas.

Continuando con las definiciones, Moragues (2006) cita a Bonet (2005) quien califica a esta tipología de turismo como “pragmática”, debido a que se ha constituido como una actividad que ha emergido de la necesidad de diversificación del mercado turístico y la cada vez más creciente importancia de la clase media urbana, de la cual, una de sus características es su alto nivel cultural y de estudios, lo cual los lleva a tener interés en conocer algo distinto dentro de la oferta turística masiva, es decir productos turísticos con contenido cultural, tales como manifestaciones folclóricas, artísticas o patrimoniales. Moragues (2006) afirma que esta definición desenmascara una característica muy notable del turismo cultural, su esencia mercadológica que busca propiciar la compra de paquetes turísticos con estas características por parte del público reduciéndose a una estrategia de mercado más que al verdadero significado de la cultura. En este sentido, el autor afirma que ante este carácter mercadológico del concepto de turismo cultural, las acciones que se toman en cuanto a este no deben quedarse tan solo en la creación de rutas e itinerarios con contenido cultural, contrariamente a esto el desarrollo de esta topología de turismo debería estar basado en estrategias rigurosas de comercialización que garanticen dos aspectos importantes: su viabilidad en el mercado turístico y su contribución al crecimiento económico de la zona en donde se está llevando a cabo.

En esta misma línea, Guzmán y García (2010) tomando en cuenta las definiciones planteadas por Morére (1999), la Conferencia Internacional de la UNESCO sobre Políticas Culturales (UNESCO, 1983), el 8° Borrador de la Carta del Consejo Internacional sobre Monumentos y Sitios (ICOMOS, 1999) y el trabajo desarrollado por Silberberg (1995), definen el turismo cultural como una actividad en donde se produce un acercamiento de los visitantes o turistas con el patrimonio cultural, material o inmaterial a través del trabajo realizado bajo la gestión cultural y turística en un territorio determinado, cuya experiencia es distinta en cada realidad turística, dependiendo de la intensidad de la experiencia. Es decir, podemos observar que en este concepto aparece otro agregado, el de la gestión cultural turística, también relacionado con lo que menciona Moragues (2006) y sus estrategias rigurosas de comercialización.

Ambos conceptos concuerdan en el trabajo gestionado desde la cultura en pro de un impacto positivo del turismo cultural en los visitantes, localidades y patrimonio.

Se puede afirmar, por lo tanto, que la base y motor de la realización del turismo cultural es la gestión cultural que pone en las condiciones necesarias a los productos para desarrollar su función correctamente dentro del sistema en donde actúan, ya que desde estas acciones se puede estructurar estrategias sobre productos culturales existentes y convertirlos en productos turísticos culturales, de igual manera dirigir correctamente la oferta para el público con ese interés (Guzmán y Flores, 2010).

Dentro de esta misma línea, la carta del Consejo Internacional de Monumentos y Sitios (ICOMOS) en 1999 menciona que una parte fundamental de la gestión del patrimonio es comunicar el significado y la necesidad de conservación que tiene para dos actores importantes: la comunidad anfitriona y los visitantes. Además, hace énfasis en la importancia de la gestión de manera responsable de los bienes culturales y de las realidades que conviven con este: “El acceso físico, intelectual y/o emotivo, sensato y bien gestionado a los bienes del Patrimonio, así como el acceso al desarrollo cultural, constituyen al mismo tiempo un derecho y un privilegio” (ICOMOS, 1999, p.1). De igual forma, esta tipología de turismo actúa como “una fuerza positiva para la conservación de la Naturaleza y de la Cultura” (ICOMOS, 1999, p. 2), debido a que la actividad gestionada de manera correcta genera los fondos necesarios para la realización de actividades y proyectos en pro de la conservación y educación, especialmente de las comunidades receptoras, aspectos que se espera incidan en políticas públicas. Debido a esto, esta actividad se ha tornado como una esencial para las economías a nivel nacional y regional de diferentes territorios que pueden encontrar en esta un factor de desarrollo (ICOMOS, 1999).

Toselli (2006) menciona que este trabajo de gestión tiene que estar basado principalmente en redes de investigación y formación en materia de turismo cultural y patrimonio. Asimismo, afirma que estas redes de investigación deben comprender completamente dos aspectos: la condición de fenómeno universal del turismo y la condición de recurso no renovable del patrimonio. Estos, según indica la autora, requieren de una mirada multidisciplinaria que

propicie y dé como resultado un nivel académico alto en las investigaciones. Además, esta relación de cooperación debe ser multi geográfica, es decir entre todos los destinos donde el turismo cultural concretamente está presente.

Por otro lado, la correcta gestión cultural del turismo permitirá la obtención de un elemento vital dentro del sistema turístico: el producto turístico. La actividad turística no puede prescindir de un producto turístico, y este, a su vez, tiene que haber sido planificado tomando en cuenta los requerimientos propios del turismo, pero también el bienestar de los patrimonios, las localidades receptoras y los visitantes. En este sentido Guzmán y García (2010) mencionan: “Los activos culturales del patrimonio deben ser transformados en productos culturales de turismo” (Guzmán y García, 2010, p.29). De esta manera, la gestión correcta de estos recursos culturales dará como resultado una armoniosa conjunción y dinamismo entre los elementos turísticos que tienen que incidir en la zona con características culturales. Es este proceso, mencionan los autores, el que hace posible que la incidencia del turismo no sea depredadora.

Hasta aquí se puede notar la importancia de la gestión cultural turística para el buen desarrollo del turismo cultural y las sociedades emisoras y receptoras. Pero es importante vincular lo mencionado con otro aspecto fundamental de las actividades socio económicas, es decir el posible desenvolvimiento de esta actividad como una herramienta o instrumento de desarrollo. En este sentido, Toselli (2006) afirma que, efectivamente, el turismo cultural actúa como un instrumento de desarrollo tanto a nivel local como regional porque establece las bases para una equitativa distribución de beneficios económicos, sociales y culturales en las comunidades receptoras o anfitrionas. Sin embargo, este desarrollo no debe quedarse en la fase de planteamiento sino se debe expandir hacia campos específicos como la educación, generación de empleos, erradicación de la pobreza, entre otros (Toselli, 2006).

Por otra parte, también se ha suscitado un debate en cuanto a la concepción de la relación de ambos conceptos, turismo cultural y desarrollo, esto se debe a que a veces se define turismo cultural desde el visitante y no desde la localidad en donde se efectúa la actividad (Martorell, 2017). No obstante, para Martorell (2017) esta situación lo único que hace es ignorar el

proceso endógeno del desarrollo y no responde a valores e intereses de las localidades que deberían beneficiarse. A este proceso el autor lo llama “la priorización de aspectos temporales” (Martorell, 2017, p.14), ya que no se toma en cuenta que el visitante es temporal, y además se desconocen los anhelos de las localidades que son permanentes.

Por otro lado, otros autores mencionan otras aproximaciones o significados que esta tipología de turismo adopta, las cuales dependen de los usos que se les dé. Uno de ellos es Donaire (2012), quien establece seis categorías:

- ❖ El turismo de culto, referido a la actitud del turista con respecto al objeto cultural. “La condición cultural se consigue no mirando un objeto cultural, sino mirando “culturalmente” un objeto” (p.29).
- ❖ El turismo de la cultura o monumental, el cual se refiere a la condición cultural del elemento que es visitado y no a la actitud del turista.
- ❖ El turismo patrimonial, el cual es entendido como una evocación al pasado a través del cual los turistas “reconstruyen el escenario histórico que le da vida” (p.31).
- ❖ El turismo de culturas, que se basa en la teoría herderiana, en donde los turistas ejercen el papel de “antropólogos” que se acercan a manifestaciones materiales e inmateriales de la cultura local.
- ❖ La “cultura turistificada”, la cual tiene una connotación económica muy marcada, promoviendo el aprovechamiento principalmente económico de la actividad turística cultural.
- ❖ El “viaje extra-ordinario”, en el cual el turismo y la cultura tienen un elemento común que los vincula, mismo que está establecido en su raíz y que intenta superar toda experiencia ordinaria de los turistas.

Si bien es cierto, estas categorías, separándose entre sí por sus características concretas, configuran la actividad turística cultural que se está realizando, es importante también mencionar que en todas ellas se encuentra presente el intercambio cultural entre locales y turistas, por lo cual deben tener como base una bien pensada gestión cultural turística. Lo

cual lleva a estos conceptos a confluír en la importancia de la gestión cultural en actividades turísticas culturales, independientemente de la definición que se le dé.

Por otro lado, se debe mencionar también que la no correcta gestión del turismo cultural conlleva peligros para todos los actores que confluyen ahí. Uno de ellos lo constituye el peligro de la “preservación de la autenticidad cultural” (Moragues, 2006, p. 81). Moragues (2006) menciona que esto se debe a que los “*procesos industriales*” (Moragues, 2006, p.81) acelerados tienden a inventar o reinventar atractivos turístico-culturales donde realmente no existen, o en donde la realidad cultural es distinta, con el fin de conseguir un beneficio económico máximo. Asimismo, menciona que esto se debe a que los contenidos culturales no tienen entre sí una adecuada y correcta articulación; a consecuencia de esto, la misma industria genera nuevos productos culturales con el fin de generar satisfacción en el consumidor.

Llegando al final del análisis del concepto de turismo cultural, es importante mencionar un hito de gran valor que ha determinado el camino de esta actividad y su definición, es decir la Carta Internacional sobre Turismo Cultural: La Gestión del Turismo en los sitios con Patrimonio Significativo en 1999 por el Consejo Internacional de Monumentos y Sitios (ICOMOS), en donde se establece una base fundamental para el entendimiento de la pertenencia del patrimonio natural y cultural a los pueblos, sobre los cuales todos tenemos derecho, pero también la responsabilidad de “comprender, valorar y conservar sus valores universales” (ICOMOS, 1999, p. 1). En este documento se establecen 6 principios que tienen como común denominador la responsabilidad de la localidad sobre el espacio y el entendimiento del turismo como herramienta de desarrollo a través de la gestión cultural.

Este compendio de definiciones, que confluyen en la generación de un intercambio cultural entre visitantes y anfitriones y la importancia de la gestión cultural para el correcto desarrollo de esta actividad, funcionan como base del enfoque que tiene el producto turístico desarrollado en la presente tesis, teniendo como principal característica su importancia cultural.

### 2.3. Turismo Accesible

Para entender el concepto de turismo accesible es importante primero comprender qué significan los términos *accesibilidad* y *condición de discapacidad en un individuo*. El primer término se define como “la cualidad que posibilita llegar, entrar, salir, aproximarse y utilizar todos sus espacios” (Suárez, 2017, p. 5), mientras el segundo, tomando como referencia el Primer Informe Mundial Sobre Discapacidad en el año 2011 elaborado por la OMS y el Banco Mundial, se define como la afectación del individuo a “una serie de áreas que dificultan y afectan gravemente su interacción con el entorno” (Correa, 2012, p. 254), estas áreas son referidas al acceso a la salud, acceso a la educación, participación económica, entre otros, lo que origina un incremento en las tasas de pobreza, dependencia y participación limitada (Correa, 2012). Asimismo, la ley peruana N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, a través de su artículo 2, lo define de la siguiente manera:

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás (Congreso de la República, 2012, p.1).

Teniendo conocimiento del significado de accesibilidad y condición de discapacidad, y las implicancias que conllevan, es posible tomar estos y llevarlos hacia el otro concepto de turismo accesible, el turismo. Tras esto, podemos comprender al turismo accesible como aquella tipología de turismo que está desarrollada para el disfrute de individuos con algún tipo de discapacidad que dificulta su accesibilidad a lugares turísticos, por lo que se ha adoptado este enfoque para aminorar estas barreras o eliminarlas. Para reforzar este planteamiento, Soriano (2016) utiliza la definición de Darcy y Dickson (2009), utilizada por la OMT (2014):

El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificados estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas

con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal (OMT, 2014, p. 90).

Adicional a esto, el turismo accesible es un derecho universal estipulado por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que fue aprobada por 140 países (Red Europea para el Turismo Accesible - ENAT, s.f.), la cual está muy ligada con la “adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos” (OMT, 2016, p. 6) con el fin que estos permitan el acceso de turistas con discapacidad a los destinos y el disfrute de estos.

En este sentido, es importante poner de manifiesto un concepto que hace referencia a esta adecuación de entornos, el *diseño universal*, concepto que nace en la década de los 80, por parte del arquitecto, diseñador de productos y asesor en materia de accesibilidad, Ronald Mace (Suárez, 2017). Él define el término de la siguiente manera: “El diseño universal guía el alcance de la accesibilidad y sugiere hacer todos los elementos y espacios accesibles y utilizables por toda la gente, hasta el máximo grado posible” (Mace, 1990) (Suárez, 2017, p. 6), es decir “se refiere al desarrollo de productos y entornos de fácil acceso para el mayor número de personas posible” (Suárez, 2017, p. 4), y está basado en la concepción de una sociedad integrada por “una población compuesta por una diversidad de personas con distintas características y habilidades” (Suarez, 2017, p. 6).

Este concepto está basado en siete principios, los cuales son: uso equiparable, es decir, cuenta con atractividad, utilidad y aptitud para todas las personas; flexibilidad en el uso para una amplia gama de habilidades y preferencias; uso simple e intuitivo; información fácilmente perceptible; tolerancia para el error o mal uso, es decir, las consecuencias adversas por acciones involuntarias son mínimas; demanda de poco esfuerzo físico; y aptitud en tamaño y espacio suficiente para el acercamiento, la manipulación y el uso (Suárez, 2017)

Este enfoque es respaldado por el derecho que todo ser humano tiene a la accesibilidad y que figura, además, en el artículo 9 de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad:

A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas (CNDH, 2006, p. 10).

Asimismo, muchos países desarrollan sus esquemas o planes nacionales de accesibilidad basados en estos principios, como en el caso del Perú con el Plan Nacional de Accesibilidad 2018 – 2023 (Dirección General de Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico, 2018).

Por otro lado, el turismo accesible está muy vinculado a “procesos de colaboración planificados estratégicamente entre las partes interesadas” (Soriano, 2016 p. 90), lo que pone en evidencia la importancia de la planificación y gestión dentro de la actividad turística en general, pero que toma vital importancia cuando se trata de nichos específicos, en este caso personas con discapacidad, mismas que tienen que estar basadas en políticas sólidas que permitan estrategias posibles de desarrollarse y cumplirse. Bajo esta misma línea, Mazza (2019) toma como base lo estipulado en el documento *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos* del año 2014 por la OMT, en donde se menciona que dentro de toda política de turismo responsable y sostenible, la accesibilidad es un elemento crucial ya que constituye una cuestión de derechos humanos que genera gran beneficio no solo a personas con discapacidad sino también para todos aquellos que desarrollan productos turísticos enfocados a este grupo humano. Debido a esto, la autora menciona que esta actividad debería ser incluida en los principios de desarrollo sostenible de todos los países.

Asimismo, menciona que la gestión del turismo accesible debe ser consecuente y debe contemplar una adaptación de los servicios y actividades para lograr un diseño inclusivo basado en políticas públicas que establezcan un consenso entre todos los actores que están presentes y evalúen esta gestión que debe estar basada en estrategias acorde a las necesidades de la población, así como de los visitantes con discapacidad.

Sin embargo, al tratar de conceptualizar esta actividad se suscitó mucha controversia con respecto a la relación de ambos términos, turismo y accesibilidad, de esta forma llegando a dos ópticas desde las cuales puede ser entendida: *accesibilidad en el turismo* y *turismo accesible*. El primero hace referencia a la condición de un servicio o elemento cuyo uso puede ser realizado por cualquier persona con independencia de su condición o capacidades propias. Mientras que el segundo, se refiere a las actividades turísticas orientadas al nicho comercial de personas con algún tipo de discapacidad, promoviendo la accesibilidad en los destinos turísticos (Jurado y Fernández, 2013). La no diferenciación entre ambos términos ha originado una situación de confusión entre ellos, especialmente cuando se trata de definir aquella tipología turística que promueve la eliminación de barreras para personas con discapacidad.

Bajo esta premisa, la tipología de turismo llamada *turismo accesible* “no debería existir” (Jurado y Fernández, 2013, p. 26), ya que debería existir una *accesibilidad integral*, es decir, una plena accesibilidad para todos los ciudadanos en lugares públicos y privados, así como en todas las tipologías de turismo. Mediante soluciones técnicas, toda la actividad turística debería ser accesible. La inexistencia de esta realidad hace posible la existencia de esta tipología de turismo. Debido a esto, los destinos que se aproximen más a este enfoque contienen una ventaja mayor con respecto a los destinos que no (Jurado y Fernández, 2013). Esta ventaja amplía el mercado y sirve como un valor agregado para los turistas con discapacidad.

Esta realidad no existe en la actualidad por lo que muchos destinos desarrollan productos específicos para personas con discapacidad. Estos productos al no ser una realidad en el

común de los destinos, se vuelve una ventaja competitiva que genera muchos beneficios dentro de ellos. Soriano (2016) menciona alguno de ellos:

- ❖ Mejoramiento de la oferta turística de un país mediante el cumplimiento de las normas establecidas por la OMT, generando así una condición de alta competitividad en el mercado, a través también de las acreditaciones de accesibilidad.
- ❖ En el turismo accesible se lleva a cabo el denominado *fenómeno de aumento de cuota de mercado*, ya que el turista con discapacidad requiere de compañía de amigos o familiares, lo que implica un aumento de la demanda turística.

De igual manera, Correa (2012) menciona que el turismo accesible funciona como un motor de desarrollo de individuos y de la sociedad en donde viven, ya que fomenta su transformación bajo condiciones accesibles. Dicha afirmación se basa en lo estipulado en el Código Ético Mundial para el Turismo publicado en 1999 por la OMT en donde se menciona que el turismo es una herramienta de desarrollo que permite a las personas conocer su entorno, intercambiar experiencias y aprender sobre diferentes culturas; es decir se constituye como un espacio ideal para el crecimiento personal.

Bajo esta premisa, Correa (2012) propone el ecoturismo, es decir el turismo llevado a cabo en espacios abiertos y constante contacto con la naturaleza, como la mejor opción para desarrollar productos turísticos para personas con discapacidad. Para esta afirmación se basa en lo mencionado en *Ecoturismo y Áreas protegidas* publicado por la OMT en el año 2012, donde se menciona la importancia del turismo basado en la naturaleza y desarrollado en la misma, en cuyo espacio se llevan a cabo actividades turísticas que contribuyen al crecimiento y conservación de la zona, a su economía, medio ambiente y habitantes, debido a que una de las principales motivaciones de turistas con algún tipo de discapacidad es la apreciación de la naturaleza a través de elementos de interpretación que están orientados a ocasionar un mínimo impacto.

Por otro lado, se debe mencionar la importancia de la *valoración* de cualquier actividad turística, que no es ajena a las personas con discapacidad que realizan turismo. Los elementos que constituyen esta valoración son cambiantes con respecto a cada turista y cada lugar que visita, pero dentro del público de personas con discapacidad la accesibilidad es probablemente la de mayor importancia. En este sentido, Mazza (2019) menciona que “(...) todas las fases del proceso del viaje deberán establecerse de manera inclusiva, atendiendo la discapacidad de la persona para obtener la satisfacción plena de viaje o del desarrollo del ocio y la recreación” (Mazza, 2019, p. 180).

Finalmente, reforzando lo anteriormente mencionado, Correa (2012) menciona que el éxito de este modelo solo será posible cuando se logre establecer un espacio en donde todos los individuos, tanto locales como visitantes, puedan desarrollarse sin barreras y bajo condiciones de disfrute igualitario, esto dará “inicio al proceso de construcción de tejido social saludable que se eduque y enriquezca a partir de las diferencias del otro coexistente” (Correa, 2012, p. 257). Esto engloba el vital papel del turismo dentro de la vida de personas con discapacidad, es decir constituirse como una actividad que les permita conocer su entorno y entenderlo a través de una planificación que genere estrategias basadas en políticas que conozcan sus verdaderas necesidades. Este es el concepto usado en la presente tesis.

### **2.3.1 Perfil de vacacionista con discapacidad en Perú**

A manera de conocer la población con discapacidad en el Perú, es importante conocer los siguientes datos:

Según los censos nacionales realizados en el 2017 por el INEI, en el país existen 3 051 612 personas con algún tipo de discapacidad, representando el 10,4 % de la población nacional censada. Asimismo, en cuanto al sexo de la misma, del total de esta población, 1 739 179 son mujeres representando el 57,0% y 1 312 433 son hombres representando el 43,0%.

A nivel Lima Metropolitana, la cifra se reduce a 949 969 personas con discapacidad, representando el 11,1% de la población censada a nivel Lima Metropolitana. De igual manera, de esta población, 556 998 son mujeres representando el 58,6% y 392 971 son hombres representando el 41,4%. Por otro lado, a nivel Provincia Constitucional del Callao, existen 110 210 personas con algún tipo de discapacidad representando el 11,1% de la población de esta región, siendo 65 056 mujeres representando el 59,0% y 45 154 hombres representando el 41,0%.

En cuanto a los grupos de edad, el grupo de edad con mayor número de personas con discapacidad es el de 60 a más años con un 35,4% con respecto a la población nacional de esta edad, mientras que otros rangos de edad están representados de la siguiente manera: 0 a 17 años con un 4,8%, de 18 a 25 años con un 5,4% y de 30 a 59 años con un 9,8% con respecto a la población de esas edades a nivel nacional. Asimismo, a nivel Lima Metropolitana la situación es parecida: de 0 a 17 años con un 6,4%, de 18 a 25 años con 6,3%, de 30 a 59 años con 9,5% y de 60 a más años 33,6%. De igual manera, a nivel Provincia Constitucional del Callao los rangos son los siguientes: de 0 a 17 años con un 6,4%, de 18 a 25 años con 6,1%, de 30 a 59 años con 9,7% y de 60 a más años 34,4%.

Enfocándonos en la discapacidad visual, 1 473 583 de personas a nivel nacional muestran este tipo de discapacidad representando el 48,3% de la población nacional con algún tipo de discapacidad. De igual manera, de estos, 900 194 son mujeres representando el 51,8% y 573 389 son hombres representando el 43,7% de esta población. Por otro lado, en Lima Metropolitana existen 513 249 personas con discapacidad visual representando el 54,0% de la población con discapacidad de Lima Metropolitana. Asimismo, en la Provincia Constitucional del Callao existen 57 824 personas con discapacidad visual que representan el 52,5% de la población con discapacidad de esta región (INEI, 2017).

Por otro lado, el MINCETUR en el IV Foro Nacional de Turismo Social & Innovación realizado el 17 y 18 setiembre de 2019 en la ciudad de Lima, presentó un estudio de mercado del público objetivo del programa de Turismo Social llamado *Público Objetivo de Turismo Social en el Perú y Brechas de la Oferta*, del cual las personas con algún tipo de discapacidad

son uno de ellos. En este se menciona que el 75% de los vacacionistas con algún tipo de discapacidad son hombres y el 25% son mujeres, mientras que el 69% son solteros. Por otro lado, la edad promedio de este grupo es de 41 años. Asimismo, el 47% de ellos tiene secundaria completa, el 40% trabaja independientemente y el 44% tiene seguro de ESSALUD.

En cuanto a los aspectos que toman en cuenta para realizar y elegir sus viajes: un 30% prefieren destinos con gran cantidad de paisajes naturales; el 18% toma en cuenta la cultura y tradiciones; y el 20%, el clima. Asimismo, en cuanto al grupo humano con el que prefieren viajar, el 52% prefiere hacerlo con un familiar directo, el 19% con amigos o familiares sin niños, el 13% con pareja y el 12% solo.

En cuanto al tipo de discapacidad, el estudio menciona que el 42% de la población de estudio muestra discapacidad física, el 38% muestra discapacidad intelectual y el 16% muestra discapacidad sensorial. Asimismo, el estudio enmarca a la población con discapacidad visual dentro del grupo de personas con discapacidad sensorial, dentro del cual representa el 12%.

Por otro lado, el 82% de los vacacionistas con discapacidad organizan su viaje por cuenta propia, el 64% viaja en bus provincial y el 18% ocupa hostales. Asimismo, sus noches promedio son 5, el número promedio de personas con la que viaja es 4 y su gasto promedio es de S/. 171.00 por noche.

Dentro de las actividades turísticas, un 55% prefieren actividades de naturaleza, un 43% actividades urbanas, un 37% diversión y entretenimiento, un 33% actividades de aventura, un 27% actividades de sol y playa y un 24% actividades culturales. Asimismo, el estudio menciona que las necesidades de esta población en actividades turísticas son las siguientes: accesos y estacionamientos preferenciales, información turística, instalaciones turísticas, tarifas preferenciales o descuentos, ventanillas de atención preferencial, adecuada señalización turística, equipamiento especializado, personal especializado y guías capacitados (Ministerios de Comercio Exterior y Turismo, 2019)

## 2.4. Discapacidad Visual

La discapacidad visual es un “término que abarca a todas las dificultades de la vista ocasionadas por patologías congénitas, por accidentes de cualquier tipo y provocados por virus de diferentes orígenes” (Organización Mundial de la Salud - OMS y la Universidad Latinoamericana y del Caribe - ULAC, por Cebrián de Miguel y García, 1999, p. 64). Esta conceptualización incluye las condiciones de ceguera total, así como los diferentes niveles de ceguera (Méndez et al., 2016), ya que “[e]ste término se ha impuesto como globalizador de las condiciones de ceguera total y deficiencia visual, en sus distintos grados de pérdida de la visión” (Cebrián de Miguel y García, 1999, p.64).

En este sentido, existe una clasificación que ha sido determinada por la OMS, la cual abarca los diferentes grados de pérdida de visión:

- ❖ Débil visual: Una persona con agudeza visual menor de 20/200, después de haber corregido el mejor ojo.
- ❖ Legalmente Ciego: Se refiere al individuo que tiene una agudeza visual menor a 20/200 queriendo decir con esto que la persona ve a 20 metros lo que una persona que se considera normal ve a 200.
- ❖ Funcionalmente Ciego: Regularmente se percibe la luz, pero no se sabe de dónde proviene. En el ámbito educativa se dice del alumno que usa el tacto como sentido principal.
- ❖ Ciego: Una persona que carece de visión o que puede percibir algunas gradaciones de luz.
- ❖ Baja Visión: Es la pérdida de visión lo suficientemente grave para impedir el buen funcionamiento diario (González et al., 2013, p.200).

Un aspecto que debe ser considerado dentro de la definición de discapacidad visual es la autonomía. Para esto es importante conocer en que radica la importancia del sentido de la vista para la configuración de la vida de todo ser humano. Se sabe que la visión es un sentido crucial para la realización de actividades cotidianas ya que juega un papel fundamental dentro

de la comunicación necesaria para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales (ONCE, 2011). Además, funciona como una poderosa herramienta social para el aprendizaje de la dinámica del entorno y la generación de percepciones propias de los seres humanos. Es decir, una persona con discapacidad visual también sufre una pérdida de autonomía en su accionar cotidiano, debido a que esta condición “reduce la capacidad para llevar a cabo las tareas de forma independiente y repercute en la forma de realizarlas” (ONCE, 2011, p.77). Por esto es importante no solo definir la discapacidad visual desde el ámbito clínico como la ausencia de visión, sino también se debe considerar el aspecto funcional, debido a la incidencia que esta condición tiene en el accionar y autonomía de la persona que lo padece.

La consideración de una definición no solo clínica sino también funcional para diferentes enfermedades y discapacidades, es un aspecto que ha venido siendo cada vez más aceptado por parte de la comunidad médica. Para esta consideración en este concepto ha habido una evolución que se ha venido acomodando a los diferentes tiempos por los cuales ha pasado. En 1980, la OMS en la denominada Clasificación Internacional de Definiciones, Discapacidades y Minusvalías, se consideraba a estos aspectos como consecuencia de enfermedades (ONCE, 2011). En el 2001, ese mismo documento se actualizó nombrando a estas funcionalidades como componentes de salud (ONCE, 2011). Finalmente, la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), dentro del libro *Discapacidad Visual y Autonomía Personal: Enfoque práctico de la rehabilitación* publicado en el 2011 considera este aspecto funcional como uno de vital importancia para la configuración de la vida del individuo que lo padece, no solo a nivel médico sino también social.

Como se ha mencionado, la condición de discapacidad visual implica un cambio determinante en la vida de la persona que la sufre pues “determina las relaciones familiares y sociales” (ONCE, 2011, p.103), pudiendo desencadenar en efectos negativos como: autopercepción negativa y consecuencias negativas en el accionar (ONCE, 2011), que también podrían afectar a otro gran elemento de esta definición: el proceso de rehabilitación. Sin embargo, esto puede variar de acuerdo a la situación personal de cada individuo (ONCE, 2011). Debido a esto, para un tratamiento correcto de rehabilitación de ceguera es importante el conocimiento, entre otros aspectos, del momento de la aparición y la edad en la que la

persona pierde la vista, debido a dos factores: las necesidades son distintas y las capacidades de aprendizaje y desarrollo de habilidades varían de acuerdo a la edad (ONCE, 2011). En este sentido, en el libro *Discapacidad Visual y Autonomía Personal: Enfoque práctico de la rehabilitación* (2011) se menciona lo siguiente:

- ❖ La pérdida de visión en los primeros años de vida afecta el desarrollo de la persona pues la visión, en esta etapa, es el principal sustento de aprendizaje.
- ❖ En una edad posterior, la falta de control visual repercute directamente en el fortalecimiento de la autonomía y las habilidades de relaciones sociales. Esta edad puede coincidir con la incorporación al mundo laboral en donde la falta de visión condicionará el nivel de exigencia en el puesto en el que se desenvuelva el individuo.
- ❖ En una edad mayor, la falta de visión se ve agravada por la reducción de otras capacidades, aspecto propio de esta edad.

Este conocimiento dentro del proceso de rehabilitación de la persona será importante para el trabajo en el fortalecimiento de su autonomía (ONCE, 2011).

Siguiendo esta línea, cabe recabar en la importancia del entorno para el proceso de rehabilitación, la cual puede ser dividida en dos momentos: el familiar y el social. El entorno más próximo, la familia, juega un papel vital debido a que la dinámica familiar cambia totalmente, convirtiéndose en un factor determinante para el progreso de la persona con discapacidad visual (ONCE, 2011). El papel que debe cumplir la familia es el de fomento de la independencia y fortalecimiento de la autonomía de la persona con discapacidad a través de un papel activo que esté acorde a la realidad. Finalmente, el entorno en que este individuo actúa, la sociedad; que, en muchos casos, está caracterizada por la inaccesibilidad a espacios públicos debido a la existencia de barreras arquitectónicas, de acceso a información y en su participación en la vida social desde distintos ámbitos (educativo, laboral y ocio) (Méndez et al., 2016), debe brindar las facilidades de seguridad para un tránsito sin limitaciones externas.

Como se ha podido explicar, la definición de discapacidad visual es mucha más amplia que aquella que solo abarca los aspectos clínicos, sino que comprende también el entendimiento de la vida y el buen manejo del proceso de adaptación a la dinámica social que impera en las sociedades para que, a través de la rehabilitación, personas invidentes pueden regir su autonomía. El turismo, en este sentido, juega un papel importante mediante el desarrollo de productos accesibles e integradores de aquellos que no ven y los que sí. Este es el concepto con el cual trabaja la presente tesis.

## **2.5. Turismo para personas con discapacidad visual**

Es el tipo de turismo en cuyas actividades se generan posibilidades de desarrollo para individuos con discapacidad visual (Correa, 2012), generando, de esta manera, espacios idóneos para que personas con esta condición puedan desarrollar la actividad sin ningún tipo de impedimento.

Estas actividades turísticas pueden llegar a tener un gran impacto en el proceso de rehabilitación de personas con discapacidad visual, debido a la interacción que resulta entre el individuo y el espacio en donde se desarrolla la actividad, generándose, de esta manera, la “capacidad de vincularse por medio de sentidos distintos a la vista” (Correa, 2012, p. 255), haciendo del turismo “una actividad especialmente enriquecedora” (Correa, 2012, p. 255).

El desarrollo de esta tipología de turismo debe partir del entendimiento que personas con discapacidad visual tienen necesidades iguales a la de otras personas, dentro de ellas, la necesidad del turismo, la cuales tienen que ser atendidas “bajo unos parámetros diferentes o adaptaciones en infraestructura” (Correa, 2012, p.256). Esto quiere decir que la forma en la que se desarrolla la actividad debe tener modificaciones, más el fin sigue siendo el mismo: el poder contribuir en el desarrollo personal mediante actividades turísticas.

La consideración de estos parámetros contribuye de manera significativa a su definición, ya que esta se puede apreciar de manera más clara en el diseño idóneo de los productos turísticos para este nicho de mercado. En este sentido, Correa (2012) pone de manifiesto algunos

aspectos importantes que deben ser tomados en cuenta en el diseño de productos turísticos orientados a personas con estas características.

Una de ellas es la consideración de la población en todas las etapas de desarrollo para lograr un acercamiento real entre el espacio turístico y el individuo invidente. Diferentes herramientas y estrategias que sean puestas en práctica deben partir del conocimiento de las verdaderas necesidades de esta población (Correa, 2012), teniéndolas como principio y fin. De igual manera, es importante, de preferencia, el uso de espacios abiertos. “Un espacio abierto con recursos como los que se encuentran en gran parte de las reservas, áreas protegidas y parques naturales pueden permitir la autonomía de los individuos” (Correa, 2012, p.256). Estos espacios hacen posible la práctica de otras habilidades desarrolladas con el tiempo, tales como el uso de otros sentidos o el desarrollo de la percepción de ubicación en el espacio. Asimismo, un elemento bastante importante dentro del diseño de productos turísticos para personas con discapacidad visual es la generación de una conexión con el espacio que se desarrolla entre ambos elementos, debido a esto se considera a los espacios naturales como los más idóneos para conseguir esta conexión, sin embargo, como se ha mencionado, la necesidad turística de las personas invidentes puede desencadenar en la elección de otros destinos que pueden ser perfectamente adaptados para estas necesidades.

De igual manera, se debe tener especial consideración con el recurso humano, que debe estar plenamente capacitado y orientado a conseguir los objetivos planteados en el diseño. Además, debe haber una señalización adecuada que permita una correcta circulación de los usuarios y evite situaciones que dañen la experiencia. De igual forma, es importante el uso de herramientas propias de la cotidianidad de personas invidentes, tales como el uso del sistema braille, figuras en alto relieve o audio guías, además de otras como el uso de perros guías, señales sonoras orientativas, cartas de menú en restaurantes en material texturizado, entre otros, que pueden ser perfectamente adaptados y aprovechados en las actividades turísticas (Correa, 2012).

El diseño de las actividades de un producto turístico para personas con discapacidad visual tiene que ser inclusivo, pero también tiene que llevar a los turistas a salir de su *zona de confort*

mediante actividades de interacción y experimentación (Correa, 2012). El diseño de la accesibilidad tiene que estar presente en todos los elementos del producto turístico, tales como transporte, alojamiento y restaurantes.

Asimismo, añadiendo otras características a los productos turísticos accesibles, la OMT a través de su publicación *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas* (2014) menciona que los productos deben tener como fundamento el enfoque de diseño universal y sus 7 principios, ya que de esta manera se lograrán espacios adecuados para que el usuario pueda usarlos sin tener alguna posición restringida a causa de su condición.

La implementación de estas actividades, con las características ya antes mencionadas, debe estar orientada a generar en los usuarios un sentimiento de autovaloración que vaya más allá de solo el aprovechamiento del tiempo libre, ya que estos usuarios además buscan sentirse “valorados, respetados e incluidos por quienes los rodean” (Correa, 2012, p.256). Es decir, se trata de actividades trascendentales dentro de su realidad. De esta manera, ellos construirán una imagen propia del destino basado en las condiciones presentes, además del uso de otros sentidos, tales como el tacto, olfato, oído y la percepción individual del espacio (Correa, 2012).

En conclusión, todo lo antes mencionado nos permite identificar que el buen desarrollo del turismo para personas con discapacidad visual depende del diseño del producto turístico, el cual debe estar debidamente adecuado y considerar todos los factores que entran en juego, tomando como eje principal al grupo de usuarios al cual se pretende llegar desde la planificación hasta la ejecución. Esta es la definición con la que se trabaja en la presente tesis.

## **2.6. Diseño de Producto Turístico**

El diseño de producto turístico se refiere al planeamiento turístico de un “conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el objetivo de satisfacer los deseos o expectativas del turista” (Rodríguez, 2016, p. 64). Estos elementos tienen la capacidad de

satisfacer las expectativas de viaje de los turistas debido a que responden a las motivaciones específicas del mismo, es decir del segmento para el cual está dirigido y fue diseñado.

Para poder tener una mayor comprensión de este concepto, es importante conocer la definición de la segunda parte del mismo, es decir “producto turístico”. Los productos turísticos conforman un “bien de consumo abstracto” (Rodríguez, 2016, p. 65), es decir, como ya se había mencionado, son de carácter intangible e inmaterial. Otras de sus características la constituyen su condición de intransferible, simultaneidad de producción y consumo, rigidez, ya que no se pueden almacenar; heterogeneidad, subjetividad, estacionalidad y caducidad (Rodríguez, 2016). Por otro lado, Nasimba y Cejas (2015), dan una definición desde el consumidor, afirmando que es la “combinación de paquetes turísticos que incluya no solamente los atractivos de interés para él, sino también aquellas actividades que son complementarias en el país o región que pretende conocer” (Nasimba y Cejas, 2015, p. 25). Asimismo, este producto turístico es el “resultante de un proceso productivo en el que se combinan servicios y equipamientos con el propósito de ser ofrecido al mercado en búsqueda de satisfacer necesidades y deseos de los visitantes, a cambio de cierto precio” (Nasimba y Cejas, 2015, p. 26), es decir, producto de su diseño.

Como se ha podido observar en las características de la definición antes mencionada, la percepción del producto turístico por parte del turista se da de manera conjunta, es decir como un “bloque total y conexo” (Rodríguez, 2016, p.67), por lo que es importante que el diseño del mismo tome en cuenta todos los puntos de la cadena de valor turística. Estas experiencias positivas se traducen en la rentabilidad de la oferta turística y en su posición como arma competitiva en el mercado (Rodríguez, 2016).

Teniendo en cuenta que significa “producto turístico”, podemos comprender que para su diseño se deben tomar en consideración diferentes actores y elementos que toman parte importante en el desarrollo del producto. Rodríguez (2016) da un alcance de algunos actores mencionando a: restaurantes, recursos básicos y singulares, alojamiento, equipamientos de ocio, deportivos y turísticos, infraestructura y servicios generales, gestión turística e imagen de marca. Por otro lado, Nasimba y Cejas (2015), en este aspecto, cita a González (2013)

quien menciona que son tres elementos los que constituyen el producto turístico: sus atractivos, "las facilidades que permiten su uso y los accesos que garantizan el ingreso adecuado para su consumo" (Nasimba y Cejas, 2015, p. 30). La consideración de estos tres elementos es de vital importancia ya que, como se ha mencionado, la percepción que tienen los turísticos del producto es integrada (Nasimba y Cejas, 2015). Otros elementos lo constituyen las ganancias, la funcionalidad, la estética, la calidad, entre otros (Lárraga, 2018).

Una vez definido este concepto, es necesario ver otros aspectos del mismo:

Dentro del proceso de diseño de producto turístico es importante que esté presente el recojo de información con el objetivo de contextualizar al producto de manera ambiental, social, institucional, cultural y económica (Lárraga, 2018), debido a que así se obtendrá una dirección de trabajo acorde a la realidad del espacio geográfico en donde se desarrollará el producto. De igual manera, esto permitirá tomar en cuenta las exigencias actuales y tendencias del turismo.

Otro aspecto importante dentro del diseño del producto turístico es la consideración del ciclo de vida que tendrá desde la etapa de diseño: "(...) la actuación proactiva a lo largo de todo su ciclo de vida: desde el diseño, el desarrollo y su retroalimentación" (Lárraga, 2018, p. 39), de esta manera se podrán tener beneficios como la minimización de costos de producción y el consumo de materiales y recursos, la optimización de la calidad de los productos y servicios, el mejoramiento de la vida útil de los productos, la selección de recursos más sostenibles como el uso de energías y tecnologías más limpias que permitan a su vez minimizar costos en el uso de residuos y desechos, por ejemplo (Lárraga, 2018).

Finalmente, otro aspecto de suma importancia es la participación en el diseño del producto de la comunidad que lo alberga. Lárraga (2018) propone el término "eco-diseño" del producto turístico, el cual gira alrededor de la participación de la comunidad, debido a que esta brinda ayuda al "definir la dirección de las decisiones que se toman en el diseño" (Lárraga, 2018, p.40). El autor define a la comunidad como el "copiloto" (Lárraga, 2018, p.40) del desarrollo del diseño del producto turístico, y además coloca a este elemento en un

mismo nivel que otros elementos, tales como las ganancias, la funcionalidad y la calidad (Lárraga, 2018).

En este sentido, Lárraga (2018) define 4 tipos de control que las comunidades reciben cuando son partícipes del diseño desde su fase inicial: control cultural, en donde la propia comunidad toma decisiones que protegen sus valores culturales y salvaguardan características como la lengua, vestimenta, costumbres, creencias y conocimientos, entre otros; control social, en donde la comunidad puede medir el incremento de la calidad de vida de sus habitantes con respecto al producto turístico, con indicadores en alimentación, salud, educación o vivienda; control económico, en donde la comunidad tiene activa participación en los intercambios económicos con mercados locales, regionales, nacionales o internaciones y otros actores de la sociedad; y finalmente control político, es decir la propia capacidad de la comunidad de auto organización en la ratificación de normas y reglas, siempre con la participación de todos los miembros en un ambiente de democracia comunitaria, autonomía política y derecho consuetudinario.

En cuanto a la metodología que se sigue para desarrollar y diseñar productos turísticos, diferentes autores han propuesto modelos para estos casos. En este sentido, Ramírez (2019) propone una metodología que comprende 8 etapas, en donde una de ellas es exclusiva para el diseño de producto turístico. La primera etapa la constituye las estrategias de sensibilización de la comunidad local con el fin de convertirlos en principales aliados y beneficiarios del producto que se instalará en su zona. La segunda etapa se refiere a la contextualización del lugar, con el fin de tomar en cuenta todos los elementos de la coyuntura actual que puedan afectar el desarrollo del producto. La tercera etapa, como se mencionó, es la de diseño, la cual está dividida en dos fases, la primera se refiere a la elaboración del inventario a través de una valoración y evaluación de los atractivos y recursos turísticos; la segunda, a la creación de la idea central, cuyos pasos son: la generación de la idea, su selección, determinación del concepto, determinación de ventaja competitiva y selección de servicios y equipamiento para las actividades. La etapa 4 se refiere a la identificación y análisis de la demanda. En la etapa 5 se define el precio, luego de haber identificado la

demanda. La etapa 6 es la comercialización del producto. La etapa 7 se refiere a la prueba de mercado y, finalmente, la etapa 8 es la puesta en marcha del producto turístico y seguimiento.

Saravia y Muro (2016) proponen otra metodología que cuenta con 5 fases. La fase 0 se refiere a la organización, en donde se pone en marcha un equipo técnico que disponga de comunicación con las autoridades y la comunidad. La fase 1 se refiere a la recopilación y selección de información teórica y de estudios previos, en la cual se debe establecer un cronograma de trabajo con fechas de inicio y finalización de cada etapa y plazos. La fase 2 se refiere a la realización del diagnóstico situacional turístico actual a través de diferentes aspectos: desde el análisis de la oferta turística; desde el análisis de atractivos para identificar su nivel de atracción, verificando su accesibilidad, señalización, estacionalidad, el valor agregado existencial o potencial y actividades actuales; desde los servicios, tantos propios, así como verificando si la zona cuenta con otros servicios como alojamiento, gastronomía, actividades complementarias, transporte, guiado, centros de interpretación, oficinas de información, casa de cambio de monedas, entre otras; desde la infraestructura de todos los elementos que inciden en el producto; desde el análisis de la demanda, obteniendo información sobre las necesidades y preferencias de los turistas que visitan el producto; y desde el análisis de la competencia, conociendo las empresas que ofrezcan producto similares, sus precios y sus ventajas sobre nuestro producto.

En la fase 3, se realizan reuniones participativas dirigidas por profesionales en donde participan todos los actores intervinientes con el fin de generar un conocimiento integral desde sus diferentes percepciones para fortalecer la articulación entre todos los involucrados, conociendo el rol de cada uno y definiendo líneas y plazos de trabajo.

Finalmente, la fase 4 se refiere a la elaboración de la propuesta de producto turístico. A partir de los resultados de las reuniones se define el concepto y los atributos del producto, luego de eso se define la estructura del producto en donde a través de un inventario se determina el tipo de atractivo, horarios y demás características del mismo. Después se hace especificaciones en la demanda esperada, es decir los segmentos para los cuales se está

diseñando el producto, específicamente en el nivel de instrucción, el sexo, la edad, entre otros.

La presente tesis tomará los lineamientos de la metodología antes mencionada, desarrollada por Saravia y Muro (2016), estableciendo las 5 fases mencionadas. Siendo la primera la formación de una organización que tenga como objetivo fomentar la comunicación con las autoridades del complejo arqueológico y demás actores, conformado por quien realiza la presente tesis. Seguidamente, la realización de un proceso de recopilación de información a través de revisión de literatura pertinente y entrevistas a profundidad. Como siguiente paso la realización de un diagnóstico situacional turístico verificando aspectos como oferta turística, atractivos turísticos, servicios turísticos, infraestructura turística, demanda turística y competencia. Seguidamente el compartimiento de la información con los involucrados para luego, en la etapa final, desarrollar las propuestas de diseño turístico.

## **2.7. Complejo Arqueológico**

El concepto de complejo arqueológico responde a la idea de un conjunto de elementos arquitectónicos desarrollados en la antigüedad y ubicados en un sitio determinado (Contreras, 1984). Es decir, a grupos humanos “hallados juntos en un contexto estratigráfico que refleja una actividad compartida por un grupo amplio de personas” (Contreras, 1984, p. 328).

López (2012) agrega elementos de valoración a los complejos arqueológicos en dos ámbitos principales: sociocultural y económico. En el ámbito sociocultural, se realza el valor histórico del espacio, ya que este permite, entre otras cosas, el estudio de las sociedades del pasado; el valor cultural simbólico debido a que todos los restos arqueológicos tienen un significado determinado, ya sea político o de otra índole; el valor social, ya que funciona como facilitador en la comunicación de las sociedades y mediante su vinculación con el territorio refuerza una identidad comunitaria; valor espiritual religioso, ya que están ligados a concepciones religiosas que determinan la percepción religiosa del pasado y se rememora aquellos aspectos que han permanecido hasta nuestros días; y valor estético debido al gusto propio de los humanos por características de elementos que no pertenecen a nuestro tiempo. En el ámbito

económico, le brinda un valor de uso o mercado, debido al valor monetario cuantificable que tiene el precio para su visita; y el valor de no uso, que se refiere al valor que tiene el espacio a pesar de no ser usado.

Por otro lado, aterrizando el concepto a la realidad peruana, el Ministerio de Cultura del Perú (s.f.) establece un descriptivo para identificar un sitio o complejo arqueológico. Las características del sitio son determinadas básicamente por el trabajo de observación y análisis por parte de los profesionales encargados, estableciendo diferentes casuísticas, por ejemplo, puede tratarse de cuevas o petroglifos, entre otros. De igual manera, este análisis debe tener como objetivo verificar el material con el cual el sitio está hecho o construido y cómo se hizo, con el fin de encontrar elementos particulares que representen gran interés tales como pinturas murales, entre otros, y que en conjunción forman un complejo o sitio arqueológico.

Adicional a esto, existen dos aspectos importantes que deben ser tomados en cuenta para la conceptualización de complejo arqueológico. El primero está referido a la administración del complejo que se encarga de gestionar actividades de investigación y promoción para mantener en valor el patrimonio. Para este aspecto, Mariano y Conforti (2013) añaden un componente importante, que es la de la *finalidad de su trabajo*, que debe tener como objetivo el beneficio de todo el conjunto de la población; afirman que “[e]s importante mencionar que se está hablando de la “administración” de una empresa que no pertenece a un grupo selecto de individuos calificados, sino al conjunto de la sociedad” (p. 283). Bajo esta premisa, la función de un complejo arqueológico es de ser un elemento vivo dentro de la sociedad en la que se encuentra pues pertenece a todos los individuos del pasado, el presente y los venideros.

La administración de un complejo arqueológico es la encargada de la difusión e investigación de la misma. Por esto, dentro de sus funciones se encuentra el desarrollo de estrategias que permitan la concreción de esta función, es decir la gestión, el cual constituye el segundo aspecto importante.

En este aspecto, enfocándonos nuevamente en la realidad peruana, el arqueólogo peruano Pedro Espinoza (2017) menciona que el objetivo de la gestión cultural de cualquier

patrimonio arqueológico debe ser el desarrollo en diferentes niveles contextuales, tales como barriales, distritales, a nivel ciudad y país, además menciona tres grandes características que debe tener la gestión de un complejo arqueológico. En primer lugar, se debe considerar el fortalecimiento de la ciudadanía como un requisito para el desarrollo, debido a que esto trae beneficios sociales y económicos, y de no ser así se pueden tener situaciones en la que exista inequidad en la población ya que los beneficios serían concentrados solo por un sector. Para esto es importante una evaluación constante de las redes de gestión por parte del Estado y otros agentes sociales y culturales. En segundo lugar, los monumentos tienen que ser espacios en donde se aborden problemáticas actuales, como discriminación o violencia social y no solo como elementos pasivos que emiten datos históricos. En tercer lugar, se debe concebir la preservación de los complejos arqueológicos como consecuencia de un correcto funcionamiento de las redes de gestión debido a que así la población percibirá que es mejor mantenerlos y no destruirlos.

Asimismo, el arqueólogo menciona que las estrategias planteadas para la correcta gestión de un complejo arqueológico deben tener como componente vital una fluida comunicación que permita la ejecución de las diferentes estrategias entre todos los actores que tienen incidencia dentro del complejo arqueológico, tales como: sociedad civil, administración del complejo arqueológico, universidades, colegios, agentes culturales, gobiernos en todos sus niveles, entre otros, desde todos los niveles de planificación. En este sentido, Mariano y Conforti (2013) resaltan la importancia de este componente mencionando que “[s]e concibe la comunicación como el mecanismo esencial para lograr la democratización del conocimiento científico y la valoración social de los restos arqueológicos” (Mariano y Conforti, 2013, p.284). Una de esas estrategias la constituye la actividad turística que pone de manifiesto ante la población el valor cultural del elemento arquitectónico.

Como se ha podido evidenciar, es importante que la gestión por parte de la administración de los complejos arqueológicos tenga constante comunicación con todos los agentes y actores presentes, sin embargo, es importante darle particular importancia al trabajo con la comunidad local. En este sentido, Almansa (2014) menciona que es necesario conocer dónde y con quien se está trabajando. Además, menciona que se debe tomar en cuenta que no todas

las comunidades son iguales, así como las percepciones de las propias personas que habitan en estas. El autor propone un estudio desde las comunidades, es decir que las comunidades tengan la oportunidad de hacer un análisis para identificar la percepción que ellos tienen sobre el patrimonio y a partir de aquello definir estrategias que tomen este componente desde la planificación, protección, financiamiento, regulación y divulgación del patrimonio (Almansa, 2014). De esta manera, se generarán vínculos por parte de esta población no solo con el patrimonio sino con el trabajo de gestión que se hace en este espacio, generando compromiso con el cumplimiento del objetivo común. “Una comunidad comprometida con su patrimonio es un avance incuestionable para la gestión” (Almansa, 2014, p.22).

Después de todo lo mencionado, es importante cuestionarnos sobre por qué es importante el desarrollo de esta gestión y quizá la respuesta más próxima que se puede obtener es la relacionada a todo el proceso por el cual diferentes complejos y sitios arqueológicos han pasado en diferentes etapas de la historia. Durante muchos años, los sitios arqueológicos han venido siendo afectados por diferentes procesos históricos en muchas partes del mundo. Tomando como caso específico la realidad peruana, Espinoza (2017) menciona que estos hechos se magnificaron principalmente en la segunda mitad del siglo XX que trajo consigo una desordenada expansión urbana. Debido a esto, la gran mayoría de complejos y sitios arqueológicos se encuentran en medio de urbanizaciones, sufriendo diferentes amenazas por invasores de terrenos, siendo usados como sitios de acumulación de basura, lugar de ladrones y consumidores de drogas. Esta situación ha conllevado a que la población colindante los vea como un problema o, en todo caso, no sienta un sentimiento de pertenencia, ocasionados también por los procesos de migración en Lima (Espinoza, 2017).

Ante toda esta problemática, Espinoza (2017) identifica tres grandes retos que deben ser enfrentados por esta gestión dentro de la arqueología peruana. En primer lugar, se debe trabajar para lograr la erradicación de la idea que los monumentos arqueológicos son “obstáculos del progreso” ya que no permiten la construcción de elementos que generalmente se asocian a “desarrollo” como viviendas o edificios, y que además funcionan como áreas cuyas características atraen delincuencia o amontonamiento de basura. Asimismo, se debe erradicar la idea que estos monumentos solo serán valiosos si tienen utilidad turística. En

segundo lugar, tomando en cuenta que dentro de la gestión del monumento participan diferentes agentes culturales y actores que entran en pugna, se debe lograr que estos entren en conciliación. Finalmente, en tercer lugar, la planificación de los programas de gestión de los monumentos debe estar acorde a la realidad social local, es decir tomando en cuenta las particularidades de cada lugar.

Como se ha expuesto arriba es importante colindar los aspectos de administración y gestión de los complejos arqueológicos e incluirlos en todo el proceso de planificación. Almansa (2014) menciona que la gestión es lo más importante “desde el momento en que se planifica una intervención hasta la divulgación de los resultados” (Almansa, 2014, p.22). Además, se debe tomar en cuenta a todos los actores que intervienen dándole vital importancia a la comunidad local. En base a esta conceptualización se trabaja en la presente tesis.

## **CAPÍTULO III: COMPLEJO ARQUEOLÓGICO MATEO SALADO**

### **3.1. Antecedentes**

El complejo arqueológico Mateo Salado fue un centro administrativo ceremonial Ychsma construido durante los años 1100 al 1450 d.C. A partir de este último año fue recuperado por los Incas, quienes ejercieron poder sobre este durante los años 1450 y 1532 d.C. (Espinoza, 2014).

El nombre que lleva este complejo arqueológico se debe, menciona Espinoza (2014), de acuerdo a Medina (1956, pp. 55), a que allí vivía un ciudadano francés llamado Matheus Salade, refugiado en estos restos arqueológicos por ser acusado de herejía, mismo que en el año 1573 sería ejecutado en la hoguera.

Este complejo arqueológico se encuentra bajo la administración del Ministerio de Cultura del Perú, quien inició el proceso de recuperación en el año 2007 (Qhapaq Ñan, s.f). Al siguiente año, en el 2008, el arqueólogo Pedro Espinoza es designado como director del mismo (Espinoza, 2014). Unos años después, en el año 2010, con la ayuda de diferentes promotores y asociaciones culturales, la gestión del complejo puso en marcha el desarrollo de actividades relacionadas a las artes desde los enfoques cultural y educativo orientado a la población local (Qhapaq Ñan, s.f). De esta manera, se buscó generar en ellos una apropiación social del monumento (Qhapaq Ñan, s.f), y fortalecer a la ciudadanía en valores para generar un desarrollo local sostenible (Qhapaq Ñan, s.f). Este proceso de sociabilización, que aún sigue en pie, según las palabras del director, busca acercar el monumento a la comunidad a través de distintas actividades como guiados y eventos de diferente índole (Espinoza, 2014).

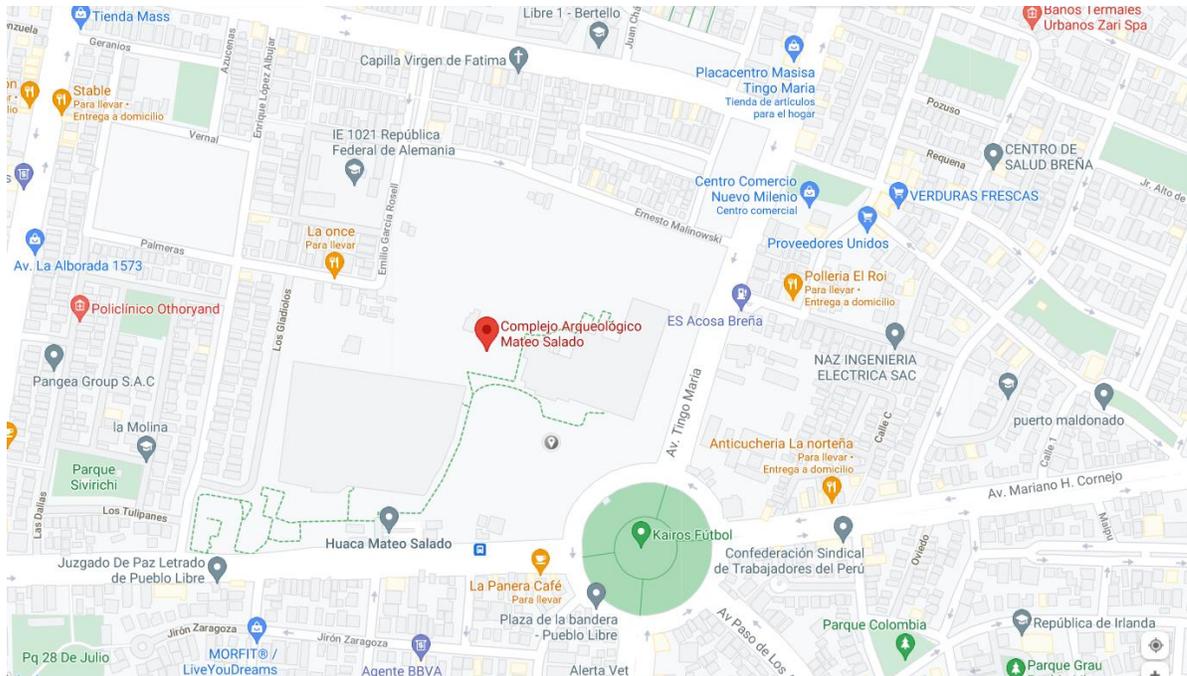
En el año 2013 se inicia la intervención en tres pirámides de la cinco existentes, logrando de esta manera la puesta en valor del 35% de toda el área que conforma el complejo arqueológico (Qhapaq Ñan, s.f). Todo el proceso de conservación trabajado en este complejo ha estado orientado al “análisis, desarrollo y aplicación de técnicas propias para la solución del deterioro de las estructuras arquitectónicas” (Qhapaq Ñan, s.f), y tiene el objetivo de “dar al visitante una lectura del sitio que resulte comprensible, disfrutable y científicamente fundamentada; observando criterios de autenticidad y mínima intervención” (Qhapaq Ñan, s.f).

En el 2014, el complejo abre sus puertas al público en general con un horario de atención de miércoles a domingo desde las 9 a. m. hasta las 4 p. m. (Qhapaq Ñan, s.f). Asimismo, en el año 2016 el *Proyecto Qhapaq Ñan – Sede Nacional* toma a su cargo la tarea de investigación, conservación y puesta en valor del complejo arqueológico (Qhapaq Ñan, s.f), debido a que el complejo “es parte integrante del Qhapaq Ñan, por haber estado asociado directamente con el Gran Camino Principal Andino” (Resolución Directoral Nacional 1255-2009/INC) (Qhapaq Ñan, s.f). En otras palabras, un segmento del Qhapaq Ñan se observa “adyacente al frontis Oeste de la Pirámide A” (Qhapaq Ñan, s.f), dándole un valor agregado a los restos encontrados en su área de ocupación.

### **3.2. Características**

En la actualidad, el complejo arqueológico cuenta con una extensión de 17 hectáreas y 5 pirámides (Espinoza, 2014). Se encuentra ubicado en la provincia y departamento de Lima, entre los distritos de Cercado de Lima, Breña y Pueblo Libre, en la margen izquierda del valle bajo del río Rímac, a una altura promedio de 120 metros y una distancia de 3.5 kilómetros tanto del río mencionado como del litoral (Espinoza, 2014).

**Figura 1:** Mapa de ubicación del CAMS



Fuente: Imagen extraída de Google Maps.

Las investigaciones dentro de Mateo Salado se caracterizan por abarcar una visión integral de la zona, resaltando aspectos como las técnicas y los procesos constructivos que dieron origen a la monumentalidad del complejo, que es su principal característica (Espinoza, 2014).

El complejo cuenta con 5 pirámides que han sido nombradas utilizando letras del alfabeto (A, B, C, D y E); de esta misma manera figuran en la documentación que acredita al complejo como patrimonio cultural de la nación, y no han sido cambiadas por posteriores trabajos (Espinoza, 2014). De estas, cabe mencionar que la pirámide A es la más grande de las cinco con 150 metros de largo (norte-sur), 182 metros de ancho (este-oeste) y 18 metros de altura, por lo que se presume que fue el templo principal. Por su parte, la pirámide B es la segunda en tamaño con 138 metros de largo por 146 metros de ancho y con una elevación de 12 metros en su sector A. En esta pirámide se han encontrado elementos muy interesantes como una escalinata monumental, una plaza con un trono denominado “podio de control” y un recinto con un pozo ceremonial para rituales de libación. Por otro lado, las siguientes pirámides son más pequeñas; la pirámide C cuenta con una planta cuadrangular de 90 metros y alcanza los 9 metros de altura, sin embargo, cabe mencionar que en esta pirámide aún no se han realizado excavaciones. Asimismo, la pirámide D mide 92 metros de largo por 80 de ancho y

aproximadamente 7 metros de alto. Esta pirámide es una de las dos pirámides extramuros del complejo, sin embargo, al igual que la pirámide D, todavía no ha sido excavada por lo que no se puede determinar su función. Finalmente, la pirámide E tiene una planta cuadrangular de unos 50 metros de lado y llega a los 7 metros de alto. Esta es la segunda pirámide extramuros del complejo y se asume que habría sido un pequeño templo Ychsma durante fines del Intermedio Tardío y que fue luego reutilizado como un cementerio Ychsma-Inca debido a que se recuperaron 53 entierros de este periodo (Qhapaq Ñan, s.f).

Por otra parte, es importante mencionar que actualmente todavía subsisten, junto al complejo, problemas de diferentes índoles que afectan las acciones de puesta de valor por parte de la administración (Gonzales y Espinoza, 2018). Estas afectaciones al estado de conservación del complejo han tenido diferentes motivos, menciona Espinoza (2014), tales como: destrucciones por desocupación de sus habitantes originales, actividades de huaqueo, uso agrícola de la zona en tiempos coloniales y por haciendas como la de Pando y Chacra Río, fabricantes de ladrillos y finalmente el proceso de urbanización, menciona el autor, que de acuerdo a Ravines (1985), inició desde mediados del siglo XX, en donde se invadió la zona intangible entre las décadas del 60 y 80.

Las acciones de la administración están orientadas a combatir estos hechos a través de acciones de comunicación que permitan llegar a consensos entre ellos y la localidad. Gracias a esto se han podido realizar muchas actividades exitosas en donde se ha logrado la participación de la población colindante; acciones que son planeadas de acuerdo a sus necesidades (Gonzales y Espinoza, 2018). En estas actividades se permite el recorrido por el interior de las pirámides para, de esta forma, generar en los visitantes mayor compenetración con el monumento y una mejor comprensión de su importancia (Qhapaq Ñan, s.f). Asimismo, todas las actividades y acciones están planificadas y realizadas bajo el enfoque del Paradigma del Desarrollo Humano (Gonzales y Espinoza, 2018), en donde se busca: “(...) incidir positivamente en el desarrollo humano de la población, a su vez, favorecen el proceso de apropiación social sostenible del monumento” (Gonzales y Espinoza, 2018, p.2).

Por otro lado, el director del complejo arqueológico, Pedro Espinoza introdujo un nuevo enfoque a la administración de este sitio que la ha hecho particular y que engloba, en igual importancia, a toda la historia del complejo. A través de un plan de gestión que responde a un enfoque que determina todo el proceso de investigación y puesta en valor de Mateo Salado, se desarrolló el enfoque del *Continuum Cultural*.

El plan de gestión, antes mencionado, parte de una premisa lógica, la cual indica que Mateo Salado sería patrimonio no solo por la aprobación jurídica que se le brinde o pueda tener sino también por la percepción de las localidades colindantes y de la sociedad en general. De acuerdo a esto, el plan estableció una meta la cual consiste en crear un vínculo de identificación por parte de la comunidad, trayendo consigo un objetivo para la gestión el cual constituye hacer del espacio del complejo uno que genere convocatoria, sea reconocido por la comunidad y sea usado como espacio de reflexión. Para lograr esto se desarrolló una estrategia que busca que los vecinos y los visitantes construyan una percepción en donde entiendan y perciban al monumento como un elemento cercano a su realidad cotidiana, por lo que en el discurso del complejo se tocan aspectos prehispánicos, pero también actuales. Esta estructura de trabajo permitirá la aplicación del continuum cultural, en donde “los vecinos y/o visitantes locales puedan reconocerse y reflexionar sobre prácticas o problemas socioculturales que les atañen directa o indirectamente” (Espinoza, 2014, p. 30 – 31).

El continuum cultural “considera que todas las actividades evidenciadas en un monumento arqueológico (“huaca”) a lo largo del tiempo tienen el mismo valor como reflejos de modos de vida” (Espinoza, 2014, p. 29). Este concepto parte del hecho de que todos los restos que son encontrados en las excavaciones tienen el mismo nivel de potencialidad para brindar información (Espinoza, 2014). Este enfoque ha venido combatiendo una idea que ha estado presente por muchos años dentro de la arqueología peruana: el hecho del ensalzamiento de los contenidos *pre pizarrianos* que ha conllevado a la minimización de todos los procesos que se llevaron a cabo posteriormente, desatendiendo otros momentos importantes de la historia como la época virreinal e industrial (Espinoza, 2014).

El enfoque de continuum cultural pretende que la concepción tradicional de los monumentos arqueológicos reducida solo a restos prehispánicos cambie, para de esta manera generar que los espacios en donde se encuentran sean “espacios activos de discusión y fortalecimiento de la ciudadanía” (Espinoza, 2014, p.35). Esto posibilitará un intercambio de experiencias sobre años en los que los vecinos han vivido en carne propia, generando así “la construcción de la memoria colectiva y a una mejor compenetración con el monumento” (Espinoza, 2014, p.29).

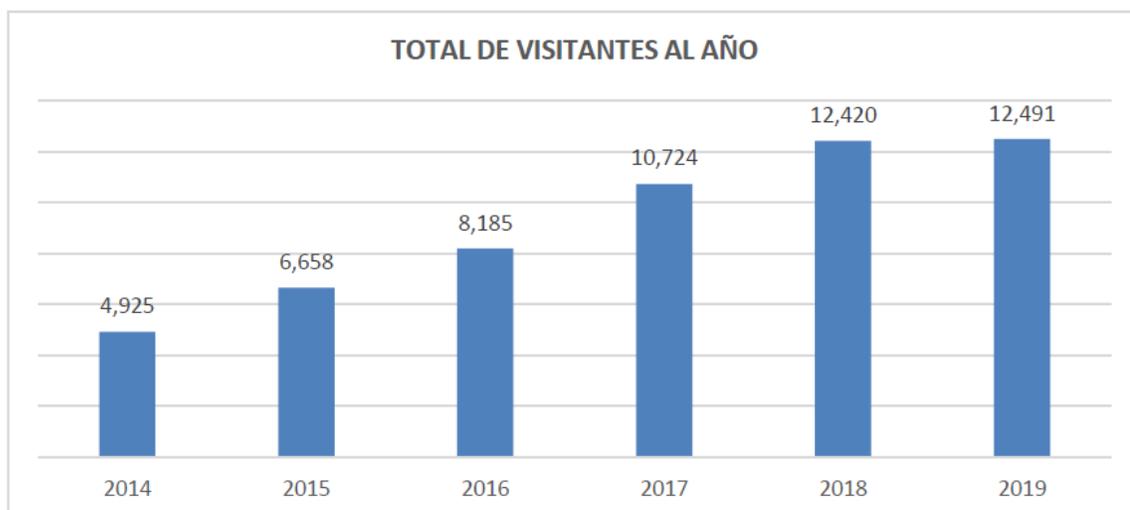
Por otro lado, al tratarse de, muchas veces, temas sensibles como violencia por creencias religiosas, desapariciones forzadas, entre otros, se debe tratar estos temas con suma delicadeza para que contribuyan a la formación de “ciudadanos más tolerantes, respetuosos, solidarios y con un mayor sentido de reflexión” (Espinoza, 2014, p. 31.). Asimismo, de esta manera se logrará que estos ciudadanos se cuestionen sobre las condiciones históricas que hicieron posible todos esos eventos y no le den solo un contenido negativo.

En la misma línea del trabajo del continuum cultural trabajado por la administración del complejo, se realiza la presente tesis, pretendiendo que este espacio sea uno en donde personas con discapacidad visual puedan encontrar en el complejo un espacio que les pertenece, adaptado a sus necesidades y que contribuye a su modo de entender la sociedad en donde viven, en el pasado y presente.

### **3.3. Demanda actual**

En el documento “Información Turística correspondiente al Complejo Arqueológico Mateo Salado” (Gonzales, 2020), se puede visualizar el crecimiento de las visitas al complejo anualmente desde el año 2014 hasta el 2019. En este se incluye visitas pagadas, no pagadas, diurnas y nocturnas.

**Figura 2:** Total de visitantes al año al CAMS



Fuente: Ministerio de Cultura, Proyecto Qhapaq Ñan - Sede Nacional

Fuente: “Información Turística correspondiente al Complejo Arqueológico Mateo Salado” (Gonzales, 2020).

Asimismo, cabe recalcar que en el documento se hace precisión sobre una especificidad con respecto al año 2014, en donde las visitas a la zona arqueológica iniciaron en el mes de marzo (Gonzales, 2020). Tomando en cuenta esto, podemos observar que ha habido un incremento en las visitas cada año con respecto al año anterior.

En el siguiente cuadro se aprecia el crecimiento porcentual anual, en el cual se puede observar que el año de mayor crecimiento fue el 2015, en donde, con respecto al año anterior, hubo un crecimiento del 35,2%, mientras que el año de menor crecimiento fue el 2019, en donde, con respecto al año anterior, hubo un crecimiento del 0.6%. Sin embargo, como se puede apreciar en los gráficos, esto no significa una disminución en la afluencia de visitantes, por el contrario, se ha mantenido el aumento, pero en un porcentaje menor.

**Tabla 1:** Flujo de visitas anuales al CAMS

AÑO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
VISITAS	4.925	6.658	8.185	10.724	12.420	12.491
PORCENTAJE DE CRECIMIENTO ANUAL		35.2%	22.9%	31.0%	15.8%	0.6%

Fuente: “Información Turística correspondiente al Complejo Arqueológico Mateo Salado” (Gonzales, 2020).

Por otro lado, con respecto a los circuitos nocturnos, estos empezaron a funcionar de manera periódica, bimensualmente, desde el año 2017 (Gonzales, 2019). En el siguiente cuadro se puede observar un incremento desde este año hasta el año 2019.

**Tabla 2:** Visitantes y recorridos hechos en el CAMS desde 2017 a 2019

<b>AÑO</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
N° Recorridos	06	05	05
N° Visitantes	300	447	543

Fuente: “Información Turística correspondiente al Complejo Arqueológico Mateo Salado” (Gonzales, 2020).

Este incremento anual se traduce en un crecimiento porcentual del número de visitantes de 49.0% en el año 2018 con respecto al año anterior y 21.5% en el 2019 con respecto al año anterior, por lo que, se puede observar que ha habido un crecimiento año tras años, con una disminución de crecimiento porcentual para el último.

**Tabla 3:** Crecimiento porcentual anual de visitas al CAMS del periodo 2018 al 2019

<b>AÑO</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>VISITAS</b>	300	447	543
<b>PORCENTAJE DE CRECIMIENTO ANUAL</b>		49.0%	21.5%

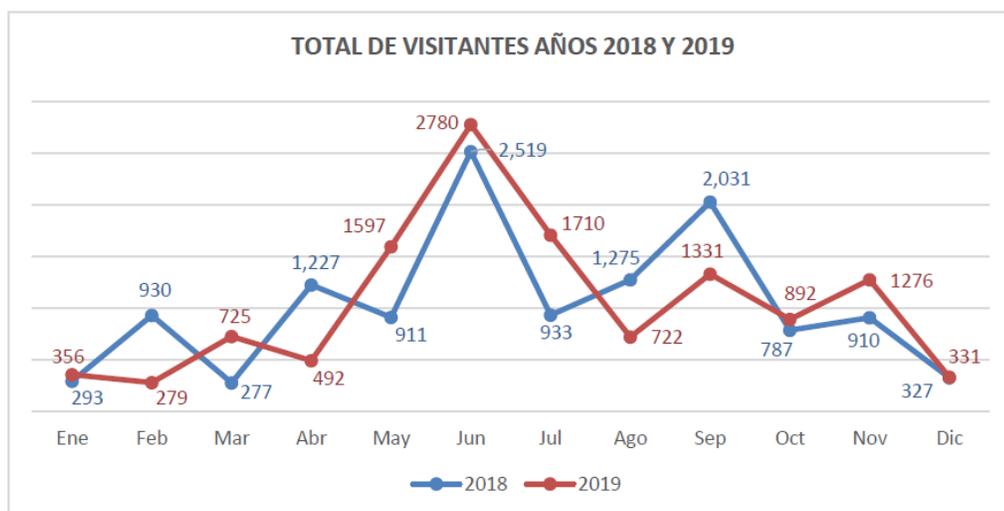
Fuente: “Información Turística correspondiente al Complejo Arqueológico Mateo Salado” (Gonzales, 2020).

Por otro lado, en el siguiente gráfico se observa que las variaciones de visitantes por mes son favorables en el año 2019 con respecto al año 2018. Esta situación puede verse con mayor claridad en el mes de marzo, en donde el número de visitas casi se triplica con respecto al año 2018. Una situación similar se puede observar en los meses de mayo y junio (Gonzales, 2020).

Asimismo, el trimestre con mayor cantidad de afluencia de visitantes es el segundo trimestre para cada año, especialmente el mes de junio, mientras que el primer trimestre es el que

registra menor afluencia de visitantes. Esto concuerda con el comportamiento de temporalidad en el sector turismo (Gonzales, 2020).

**Figura 3:** Total de visitantes del 2018 al 2019 al CAMS

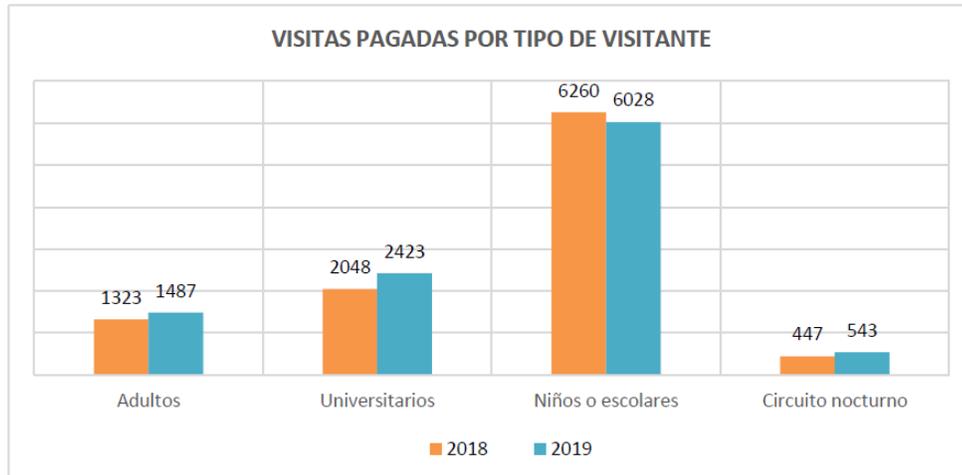


Fuente: Ministerio de Cultura, Proyecto Qhapaq Ñan - Sede Nacional

Fuente: “Información Turística correspondiente al Complejo Arqueológico Mateo Salado” (Gonzales, 2020).

En el siguiente gráfico se puede observar que el grupo del cual se obtienen más visitas es el conformado por niños y escolares, siendo una constante en los dos últimos años de análisis (Gonzales, 2020), poniendo en evidencia el trabajo que hace la administración para llegar a este grupo.

**Figura 4:** Visitas pagadas por tipo de visitante en el CAMS



Fuente: Ministerio de Cultura, Proyecto Qhapaq Ñan - Sede Nacional

Fuente: “Información Turística correspondiente al Complejo Arqueológico Mateo Salado” (Gonzales, 2020).

Analizando todo lo antes mencionado, se puede observar que ha habido un incremento progresivo en las visitas al complejo desde el año 2014 al 2019, generando un aumento año tras año de un promedio de 1513 visitantes más con respecto al año anterior, en este periodo de tiempo. A pesar de mostrar un promedio alentador, esta situación es distinta en los dos últimos años de análisis en donde el crecimiento es de solo 71 visitantes más en el 2019 con respecto al año anterior. Esto, se presume, tuvo como causa, manifiesta la especialista del componente sociocultural del Proyecto Integral Mateo Salado - Qhapaq Ñan, Belén Gonzales, a un incidente en el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú (González, comunicación personal, 03 de julio de 2020) que produjo una disminución en el flujo de visitantes escolares quienes usualmente realizan un circuito turístico por el complejo y el museo mencionado. El “(...) desprendimiento de una parte del techo del museo se debió a la antigüedad y a la presencia de termitas” (Gestión, 2019), imposibilitando su visita.

Por otro lado, este aumento progresivo evidencia la efectividad del trabajo desarrollado por la administración en el diseño de los productos actuales y la comunicación que se está teniendo con el público asistente y el potencial. De igual forma, la diversidad de productos con los que cuenta el complejo, tales como los recorridos nocturnos y talleres especializados para estudiantes, así como eventos de poesía, música y teatro (González, comunicación

personal, 03 de julio de 2020), hacen que el nivel de atracción del mismo sea alto, y ha tenido gran aceptación por parte de la población, De esta manera, se está atendiendo a diferentes públicos con diferentes necesidades dando un uso social al complejo y acercando a la población a este.

Asimismo, en cuanto a los grupos de visitantes, se puede observar que los estudiantes escolares representan una mayoría en comparación con otros grupos, constituyéndose como el principal grupo de visitantes del complejo. Esto podría deberse a que el contenido de los productos dirigidos a este segmento complementa el aprendizaje adquirido en las aulas de clase y contribuye a un mejor entendimiento de las técnicas y procesos desarrollados por los antiguos pobladores del complejo.

Finalmente, es importante resaltar la importancia de la temporalidad turística que muestra el complejo, cuyos gráficos indican que es durante los meses de mayo, junio y julio en donde se reciben más visitas. Este indicador es importante pues debe ser tomado en cuenta en el desarrollo de estrategias que permitan el re potenciamiento de actividades en estos meses, así como aquellas orientadas a hacer más atractivos otros meses del año, tomando en cuenta la capacidad de carga del espacio y la segmentación de público.

### **3.4. Productos Turísticos actuales**

Con el fin de conocer los productos turísticos actuales del Complejo Arqueológico Mateo Salado, se procede a describirlos, de acuerdo a la información del documento anteriormente mencionado, “Información Turística correspondiente al Complejo Arqueológico Mateo Salado” (Gonzales, 2020). En este se menciona que el complejo cuenta con los siguientes productos turísticos:

1. Circuito Turístico, el cual cuenta con las siguientes características:

- ❖ Recorrido que comprende la visita a 1 o 3 pirámides del complejo arqueológico
- ❖ La duración del recorrido puede variar de 30 minutos a 90 minutos

- ❖ El recorrido para grupos mayores de 20 personas tiene que ser reservado mediante un correo a **mateosalado@cultura.gob.pe**

2. Recorrido nocturno, cuyas características son:

- ❖ El recorrido es programado por la administración de manera bimensual
- ❖ Se realiza previa reserva para grupos de más de 30 personas al correo **mateosalado@cultura.gob.pe**

3. 3 talleres educativos vivenciales, que funcionan a modo de complemento de las visitas escolares.

- ❖ Taller “Arquitectos Ychsma”: Este taller busca que los estudiantes “se familiaricen con los materiales y técnicas de construcción identificadas en la zona arqueológica” (Gonzales, 2020). Este taller puede ser reservado para grupos de máximo 30 niños.
- ❖ Taller “Artista Murales Ychsma”: Este taller se realiza en alusión a la “comprensión teórica y práctica del arte mural presente en el complejo arqueológico y asociado a espacios prehispánicos en Lima” (Gonzales, 2020). Además, en el mismo se realiza actividades de reconocimiento de “insumos, técnicas o iconografía en Mateo Salado” (Gonzales, 2020). Este taller puede ser reservado para grupos de máximo 30 niños.
- ❖ Taller “Agricultores Ychsma”: Este taller busca “dar a conocer las técnicas agrícolas y especies cultivadas en los Andes centrales desde tiempos prehispánicos” (Gonzales, 2020).

En cuanto a los precios que actualmente se manejan, de acuerdo a la resolución ministerial N° 542-2029-MC, el tarifario para el año fiscal 2020 para el Complejo Arqueológico Mateo Salado es el siguiente:

**Tabla 4:** Precio de entrada al CAMS

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PRECIO</b>
a) Adulto en general	S/. 10.00
b) Estudiantes de educación superior universitaria y no universitaria	S/. 5.00
c) Estudiantes de educación inicial (inicial, primaria y secundaria) y niños hasta los 12 años.	S/. 1.00

Fuente: Resolución Ministerial N°542-2019-MC

En cuanto a las entradas especiales, el decreto menciona que se aplica un 50% de descuento en los siguientes casos:

(...) a personas de 60 a más años de edad (1), personas en servicio militar voluntario (2) y a profesores (3), en los tres casos sobre el valor de la entrada de adultos en general; y el 50% de descuento para personas con discapacidad (4), sobre el valor de la entrada de la categoría a), b) y c) (Ministerio de Cultura, 2019, p.3).

Asimismo, la venta de boletos se realiza en el mismo complejo arqueológico y es válida solo por un día.

Por otro lado, como se puede observar, el Complejo Arqueológico Mateo Salado no cuenta con ningún producto desarrollado para personas con discapacidad visual dentro de su espacio de administración.

## CAPÍTULO IV: EXPERIENCIAS EN TURISMO ACCESIBLE

### 4.1. Europa

En el continente europeo se han realizado muchas iniciativas, proyectos y eventos referidos a turismo accesible. Bajo esta jurisdicción, existen muchas instituciones con un amplio trabajo en este campo. Esto se debe a la estrategia en materia de discapacidad para la *Unión Europea* desarrollada por *La Comisión Europea* para la década del 2010 al 2020, llamada *European Disability Strategy 2010-2020*. Esta estrategia está basada en la *Ley Europea de Accesibilidad*, creada para generar un marco legal común que abarque procesos normativos en aspectos como: telefonía accesible e inteligente, ordenadores, programas de televisión, bancos, cajeros automáticos, páginas web, aplicativos, entre otros (Koutsokosta y Gauret, 2020), y *La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (CDPD) del 2006 (Koutsokosta y Gauret, 2020). Esta estrategia tiene como fin contribuir a la erradicación de todas aquellas barreras que hacen que ciudadanos con algún tipo de discapacidad no puedan participar en la sociedad sin inconvenientes, haciendo que esta sea desigual para por lo menos 120 millones de europeos (Koutsokosta y Gauret, 2020).

Esta estrategia describe cómo los gobiernos de la UE pueden tomar acción para aminorar esta desigualdad y procurar el respeto y cumplimiento de los derechos de estos ciudadanos. La estrategia tiene ocho áreas principales de trabajo: accesibilidad, participación, igualdad, empleo, educación y capacitación, protección social, salud y acción exterior (European Disability Forum, s.f.). Asimismo, está orientada a 6 campos de acción. En primer lugar, al estar basada en la Ley Europea de Accesibilidad, brinda consideraciones para utilizar las normas de estandarización, ayuda estatal y contrataciones públicas, así como el fomento del

desarrollo de un mercado para dispositivos de asistencia en la UE. En segundo lugar, el reconocimiento pleno de la participación de la población con discapacidad y sus familias como un derecho de su ciudadanía facilitando prácticas que incluyan lenguaje de señas, uso del sistema braille, sitios web accesibles, reconocimiento de tarjetas de discapacidad, entre otros. En tercer lugar, el financiamiento para garantizar que los fondos de la UE y programas relacionados a personas con discapacidad sean utilizados en la promoción de buenas condiciones de trabajo para proveedores de servicios para personas con discapacidad. En cuarto lugar, una mayor cooperación entre Estados miembros y sociedad civil a través de un foro en donde se pueda intercambiar datos e información afín. En quinto lugar, concientización a través de premios para ciudades accesibles en Europa. Y finalmente, recopilación y seguimiento de datos, para promover estrategias exitosas por los Estados miembro a nivel nacional (European Commission, 2010). De igual manera, esta estrategia incluye un informe periódico de La Comisión sobre los logros y progreso de la misma (European Commission, 2010).

Debido a que el tiempo de vigencia de este documento, a la fecha, está llegando a su fin, algunas organizaciones de personas con discapacidad se han pronunciado. En este sentido, miembros de la *European Disability Forum* (EDF) en junta en noviembre del 2019 realizaron una campaña en pro de una *Agenda Integral de Derechos de Discapacitados 2020-2030*, en el cual se pretende incluir objetivos más ambiciosos que contemplen todos los artículos de la CDPD, *Los Objetivos de Desarrollo Sostenible* (ODS) y *El Pilar Europeo de Derechos Sociales* (European Disability Forum, s.f.). Con respecto a esto, la Comisión Europea ha mostrado disposición a través de eventos con el fin de escuchar a estas organizaciones. Una de ellas fue una consulta abierta en agosto del 2019, así como una consulta cerrada para organizaciones de personas con discapacidad a principios del mismo año, a los cuales la EDF respondió con un documento de sugerencias. Asimismo, el 21 de octubre de 2019 una audiencia sobre la *Estrategia de Discapacidad* fue organizada por *El Comité Económico y Social Europeo*, a lo que la EDF, a través de su presidente en turno, Yannis Vardakastanis, se encuentra redactando un dictamen sobre esta futura estrategia (European Disability Forum, s.f.).

Todos estos esfuerzos han dotado a Europa de un marco legal que ha permitido realizar muchos avances en cuanto a la calidad de vida de ciudadanos con discapacidad y su desenvolvimiento en la actividad turística. A continuación, se realizará un recuento de estas experiencias.

La entidad más importante en materia de turismo accesible en Europa es la *European Network for Accessible Tourism* (ENAT), una asociación sin fines de lucro que funciona como una red que congrega a diferentes organizaciones y entidades con incidencia en turismo en toda Europa (ENAT, s.f.). Esta asociación se estableció en 2006, y actualmente cuenta con miembros importantes como la OMT, *Fundación ONCE*, *Access Sweden* de Suecia, *Accessible Portugal*, entre otros (ENAT, s.f.).

ENAT tiene como misión “hacer que los destinos, productos y servicios turísticos europeos sean accesibles para todos los viajeros y promover el turismo accesible en todo el mundo” (ENAT, s.f.), planteándose esto a través de un objetivo: reunir a todos los actores del sector con el fin de aprender de experiencias de éxito, promoviendo conciencia de la necesidad de la accesibilidad en el turismo en Europa (ENAT, s.f.). Dentro de sus funciones, se encuentran: apoyar el desarrollo de políticas y prácticas en favor de la accesibilidad, trabajar para desarrollar información y conocimiento en temas referidos a accesibilidad en Europa, dotación de una plataforma para todos aquellos que brindan a apoyo a la accesibilidad en este continente y ser una voz que representa a sus adheridos ante otras instituciones y organizaciones que tienen incidencia en turismo, para, de esta manera, promoverlo como una herramienta que combata efectivamente la discriminación hacia personas con algún tipo de discapacidad (ENAT, s.f.).

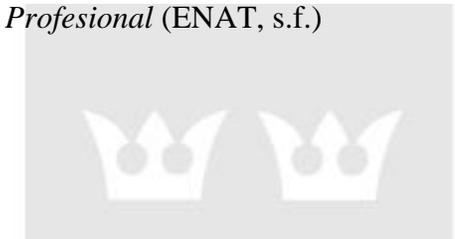
El trabajo de ENAT se encuentra materializado en proyectos en los que viene trabajando, cuyo éxito ha radicado en las alianzas que ha hecho con diferentes entidades y empresas interesadas. La mayoría de ellos son financiados por ERASMUS+, programa de la UE que financia proyectos de educación, formación y deporte (Comisión Europea, s.f.).

A continuación, con el fin de conocer el área de acción de algunos de sus proyectos y la importancia de estos, se muestra información sobre tres de ellos:

**Tabla 5:** Proyectos de ENAT en turismo accesible en Europa



<b>PROYECTO</b>	<b>ACCESS-IT - Innovation for Accessible Tourism in Natural and Rural Areas</b>	<b>Across the Lombards Lands (ALL)</b>	<b>Pantou</b>
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>	Busca disminuir la brecha existente entre las PYMEs que operan en <i>Áreas Naturales y Rurales</i> (ANR) en materia de turismo accesible, ofreciendo capacitaciones referentes a accesibilidad, innovación y desarrollo sostenible (ACCESS IT, s.f.).	Crear y promover un producto turístico accesible que abarque varios países que tienen un patrimonio común, en este caso la migración de los lombardos del norte al sur de Europa (Across Lombards Lands, s.f.).	Generar una guía internacional con información completa, confiable y actualizada referente a servicios turísticos accesibles como alojamientos, transporte, atracciones, alquiler y venta de equipos, asistencia personal, entre otros (Pantou, s.f.).
<b>PÚBLICO OBJETIVO</b>	Personal de PYMEs turísticas que tienen operaciones en ANRs, tales como propietarios, gerentes y personal en general de, por lo menos, 5000 empresas rurales. Del mismo modo, empresarios aspirantes, estudiantes, proveedores de programas de turismo, organismos que gestionan áreas naturales, entre otros (ACCESS IT, s.f.).	Gobiernos locales, organizaciones de patrimonio cultural y operadores turísticos de zonas de Italia y Eslovenia, donde se ha encontrado más evidencia de patrimonio lombardo (Across Lombards Lands, s.f.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con discapacidad que viajan y hacen turismo (Pantou, s.f.).</li> <li>• Proveedores turísticos que brindan o buscan brindar servicios accesibles, propiciando el encuentro con nuevos socios y la construcción de redes de comunicación entre ellos en favor del sector (Pantou, s.f.).</li> </ul>
<b>FINANCIAMIENTO/ GESTIÓN</b>	Financiado por el programa ERASMUS+ de la UE, como parte de la acción clave 2: Cooperación para la innovación y el intercambio de buenas prácticas; y KA202 – <i>Asociaciones Estratégicas para la</i>	Fue financiado por el <i>Programa para la Competitividad de las Empresas y las Pequeñas y Medianas Empresas</i> (COSME) de la UE (Across Lombards Lands, s.f.).	Inicialmente financiada por la <i>Unidad de Instrumentos Culturales, Turismo e Instrumentos Culturales</i> de la Comisión Europea con una subvención adicional del

	<p><i>Educación y la Formación Profesional</i> (ENAT, s.f.)</p> 		<p>Programa COSME, hasta marzo del 2017 (ENAT, 2017).</p> <p>Actualmente, es un proyecto independiente que cuenta con el apoyo de ENAT y EWORX S.A (ENAT, 2017).</p>
<b>FECHA INICIO Y FINAL</b>	<p>Inició en diciembre del 2019 y culminará en noviembre del 2021 (ENAT, s.f.).</p>	<p>Inició en julio del 2016 y finalizó en enero del 2018 (ENAT, s.f.).</p>	<p>Inició en noviembre del 2013 y continua vigente (ENAT, s.f.).</p>
<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<p>Se calcula que aproximadamente 700 representantes de este tipo de PYMEs estarían involucrados en el proyecto, específicamente en talleres de capacitación, encuestas, mesas de debate y conferencias (ACCESS IT, s.f.). Asimismo, el co-diseño de las sesiones también contempla el aporte de personas con requisitos de acceso específicos (ACCESS IT, s.f.).</p>	<p>Entre los colaboradores del proyecto se encontraron: INCIPIT Consulting Soc. Cooperativa como coordinador del proyecto, que se encarga de la realización de estudios de investigación y servicios personalizados de capacitación y consultoría a empresas del sector de turismo; la ciudad de Spoleto situada en el valle Umbra Sud entre Roma y Florencia, que fue la capital de un ducado de Lombardía gobernado por las dinastías francas y alemanas; Tandem, cooperativa social que promueve la inserción laboral de personas con algún tipo de discapacidad; el Museo Nacional de Eslovenia, el cual cuenta con documentación e investigación del patrimonio de Eslovenia y profesionales especializados en</p>	<p>Hasta el 2017, esta guía solo funcionaba para Europa, sin embargo, a partir de ese año se abrió para proveedores turísticos accesibles en todo el mundo (Pantou, s.f.).</p> <p>Existe un proceso de selección por parte de Pantou que hace que los proveedores que figuran en el directorio cumplan con todos los requisitos de accesibilidad. En este sentido, los proveedores que deseen estar en esta lista deben precisar el tipo de servicio que brindan y a los grupos que pueden atender, asimismo deben indicar que pertenecen al <i>Esquema o Plan de Información de Accesibilidad</i></p>

		<p>tecnología moderna basada en la implementación de una base de datos electrónica sobre el patrimonio que hace más accesibles las actividades de guiado; entre otros (Across Lombards Lands, s.f.).</p> 	<p>(AIS) nacional, regional o local de su espacio de jurisdicción, situación que será verificada por Pantou. Si no cumple con este requisito, la empresa debe presentar una <i>Declaración de Acceso a Pantou</i>, documento que actuará como una guía de marketing referente a accesibilidad sobre su servicio e instalaciones (Pantou, s.f.).</p>
<p><b>RESULTADOS</b></p>	<p>Como primer resultado, se pretende tener un informe de mapeo de puntos determinantes en la accesibilidad turística en las ANR basado en una investigación sobre barreras de accesibilidad. Esto tendrá un impacto positivo principalmente en la concientización sobre este tema en los grupos objetivos en 4 puntos: turismo accesible en las ANR, aspectos intangibles que no son regulados en el turismo accesible, aspectos y barreras que deben ser experimentados por personas sin ningún tipo de discapacidad en el proceso de planificación, y en los desafíos que enfrentan las empresas de turismo que operan en ANR sobre accesibilidad.</p>	<p>Como resultado del proyecto, se crearon itinerarios y paquetes accesibles aumentando las oportunidades comerciales de la PYMEs turísticas de la zona haciéndolos ingresar a un mercado en pleno crecimiento (Across Lombards Lands, s.f.).</p> <p>Asimismo, actualmente se encuentran disponibles herramientas prácticas con orientación para las empresas que deseen adoptar este enfoque de servicios accesibles en la web del proyecto (Across Lombards Lands, s.f.).</p>	<p>El proyecto dio como resultado el Directorio de Proveedores de Servicios Turísticos Accesibles (Pantou, s.f.).</p>

	<p>Como segundo resultado, se producirán videos sobre accesibilidad en turismo referente a PYMEs que han implementado con éxito soluciones que mejoraron la accesibilidad a sus productos y servicios. De igual manera, como tercer resultado, se pretende obtener un kit de herramientas interactivo que apoye empresarialmente a las PYMEs enfocado en la innovación con herramientas de evaluación de rendimiento, haciendo que las empresas se beneficien de estas directrices, proporcionándoles un recurso didáctico de capacitación.</p> <p>Como cuarto resultado, se tendrá un folleto de recomendaciones con un resumen de buenas prácticas y casos de éxito, y demás material que repercutirá favorablemente en las réplicas de las capacitaciones piloto (ACCESS IT, s.f.).</p>		
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Por otro lado, ENAT cuenta con un programa de calidad, el cual es ofrecido a operadores turísticos con el fin de instruirlos en el cumplimiento de estándares de excelencia en turismo accesible (ENAT, s.f.). El programa está basado en estándares de excelencia referidos a gestión del turismo y accesibilidad universal, tomando en cuenta la sensibilización y capacitación al recurso humano, así como auditorías de acceso (construcción) y marketing (ENAT, s.f.). De igual manera, está adaptado para empresas de distintos tipos y tamaños y está acorde con los objetivos y principios del *Código de Ética Mundial para el Turismo* promovido por la OMT (ENAT, 2018), dando como resultado una certificación que tiene una duración de tres años, en los cuales las empresas son constantemente guiadas y asesoradas con el fin de que mantengan su certificación y mejoren temporada con temporada (ENAT, 2018).

La certificación se divide en cuatro grados: Sello de calidad, Bronce, Plata u Oro, dependiendo del nivel de logro. Los proveedores acreditados son promocionados por los canales de ENAT y en eventos turísticos, y se encuentran en la plataforma web accesible *Pantou.org* (ENAT, 2018). Un ejemplo interesante es el de los hoteles pertenecientes al Grupo Gleneagle, que se encuentran en Killarney, Irlanda. Doce hoteles de este grupo participaron de la fase piloto llevada a cabo en el 2016 al 2018, haciendo que mejoren la accesibilidad en sus servicios e instalaciones. Actualmente, figuran como líderes del rubro de hotelería que ofrecen acceso universal en la región (ENAT, 2019).

Continuando con la recopilación de estas experiencias y precisando en algunos países, es importante mencionar a España, uno de los países con mucho accionar en gestión del turismo accesible en Europa. Esto ha sido posible gracias a las alianzas generadas entre todos los actores involucrados en este campo, produciendo un crecimiento horizontal. Una de sus instituciones más representativas es *La Red Española de Turismo Accesible*, miembro afiliado de la OMT y la ENAT, cuyo objetivo es representar los intereses de todas las empresas implicadas en turismo accesible en España para fomentar cooperación e innovación en sus actividades (Red Española de Turismo Accesible, s.f.), asimismo funciona como un compendio de empresas accesibles involucradas en turismo disponibles a colaborar entre ellas (Red Española de Turismo Accesible, s.f.).

Está formada por empresas, entidades privadas y estatales, y profesionales del turismo con experiencia en accesibilidad, desarrollo de productos, equipamientos y servicios, tales como restaurantes, alojamientos, agencias de viaje, empresas de transporte, consultores en turismo, empresas proveedoras de productos que se aplican al turismo y centros de conocimiento e innovación (Red Española de Turismo Accesible, s.f.).

Otra de ellas es la *Fundación ONCE* de la *Organización Nacional de Ciegos Españoles* (ONCE) cuya misión es realizar “programas de integración laboral-formación y empleo para personas con discapacidad, y accesibilidad global, promoviendo la creación de entornos, productos y servicios globalmente accesibles” (Fundación ONCE, s.f.). Esta, a su vez, reúne a las principales organizaciones de personas discapacitadas en España, tales como: *PLENA INCLUSIÓN*, *La Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA*, *las Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral* (ASPACE), el *Comité Español de Representantes de las Personas con Discapacidad* (CERMI), entre otros (Fundación ONCE, s.f.).

En materia de turismo, ha colaborado con la OMT y ENAT en la elaboración de un manual de buenas prácticas en turismo accesible: *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*, siendo así que en el año 2011, las tres entidades firmaron un acuerdo de colaboración, el cual fue renovado en el 2015 (ENAT, 2015), para la publicación de este manual conformado por 5 módulos, el cual posee recomendaciones con el fin de asegurar “el acceso, uso y disfrute de todas las personas a los servicios y entornos turísticos en igualdad de condiciones” (Organización Mundial de Turismo, 2015, p.9), pretendiendo que todos los actores claves del sector puedan implementar estas medidas y así tengan mayor participación de esta población en la actividad turística (Organización Mundial de Turismo, 2015).

En el módulo I se pueden encontrar las bases teóricas y la definición de aquellos aspectos que son catalogados como “barreras” para la accesibilidad. Asimismo, se pone de manifiesto los beneficios que trae el turismo accesible tanto económicamente como socialmente. En el módulo II, se brindan recomendaciones para el diseño de los establecimientos con base en la

norma ISO FDIS 21542, así como para toda la cadena de valor de la actividad desde 5 puntos principales: planificación e información, transporte, accesibilidad al entorno, accesibilidad a espacios comunes y accesibilidad a espacios específicos. En el módulo III se hace un compendio de los aspectos en los cuales se debe intervenir para lograr un turismo accesible, las cuales son: legislación en materia de igualdad de derechos, investigación para conocer la repercusión del turismo accesible, sensibilización en planes formativos, promoción de oferta en marketing y finalmente gestión para generar sostenibilidad de la actividad. En el módulo IV se presentan indicadores con una metodología de medición para que las entidades que usan el manual puedan evaluar el desempeño y evolución de la accesibilidad en sus servicios y destinos. Finalmente, en el módulo V se presentan casos de buenas prácticas en turismo accesible que sirven como ejemplos de éxito para empresas que recién empiezan a trabajar este aspecto (Organización Mundial del Turismo, 2015).

Por otro lado, en el Reino Unido también se han realizado grandes avances en este campo. En este sentido, una de las entidades de mayor incidencia es Visit Britain, la agencia nacional de turismo del Reino Unido, financiada por el *Departamento de Digital, Cultura, Medios y Deporte* (DCMS) de este país (Visit Britain, s.f.). Esta entidad se encarga del desarrollo turístico y la promoción de Gran Bretaña en todo el mundo (Visit Britain, s.f.).

El aporte al turismo accesible de esta agencia radica en la información que brindan a través de sus páginas web a empresas relacionadas a esta actividad para un correcto desarrollo del turismo con enfoque de accesibilidad. Por ejemplo, *Visit England*, la agencia desarrollada para Inglaterra, cuenta con una sección exclusiva de información respecto a turismo accesible, llamada *Acces4All* (Visit England, s.f.). En esta sección, las empresas pueden adquirir, crear y publicar guías de accesibilidad para sus negocios, apoyándose del kit de ayuda que brinda el sitio web, el cual cuenta con una guía de fotografía, un manual de cómo tomar medidas precisas para ponerlas en las guías de accesibilidad, y un manual sobre como agregar locaciones en mapa y videos en las guías (Visit England and Visit Scotland, 2017).

A modo de ejemplificación y con el fin de conocer a más detalle el trabajo desarrollado en estas guías, se realizará la descripción de la información accesible de una de estas, en concreto, de la guía accesible de la zona comercial de Edimburgo, Princes Street, un lugar muy conocido por su tradición de más de 25 años en la producción de whisky. Este lugar, además, cuenta con tiendas, restaurantes y ofrece eventos de degustación (Visit Scotland, 2019). Esta guía tiene actualización hasta 6 de diciembre de 2019 (Visit Scotland, 2019).



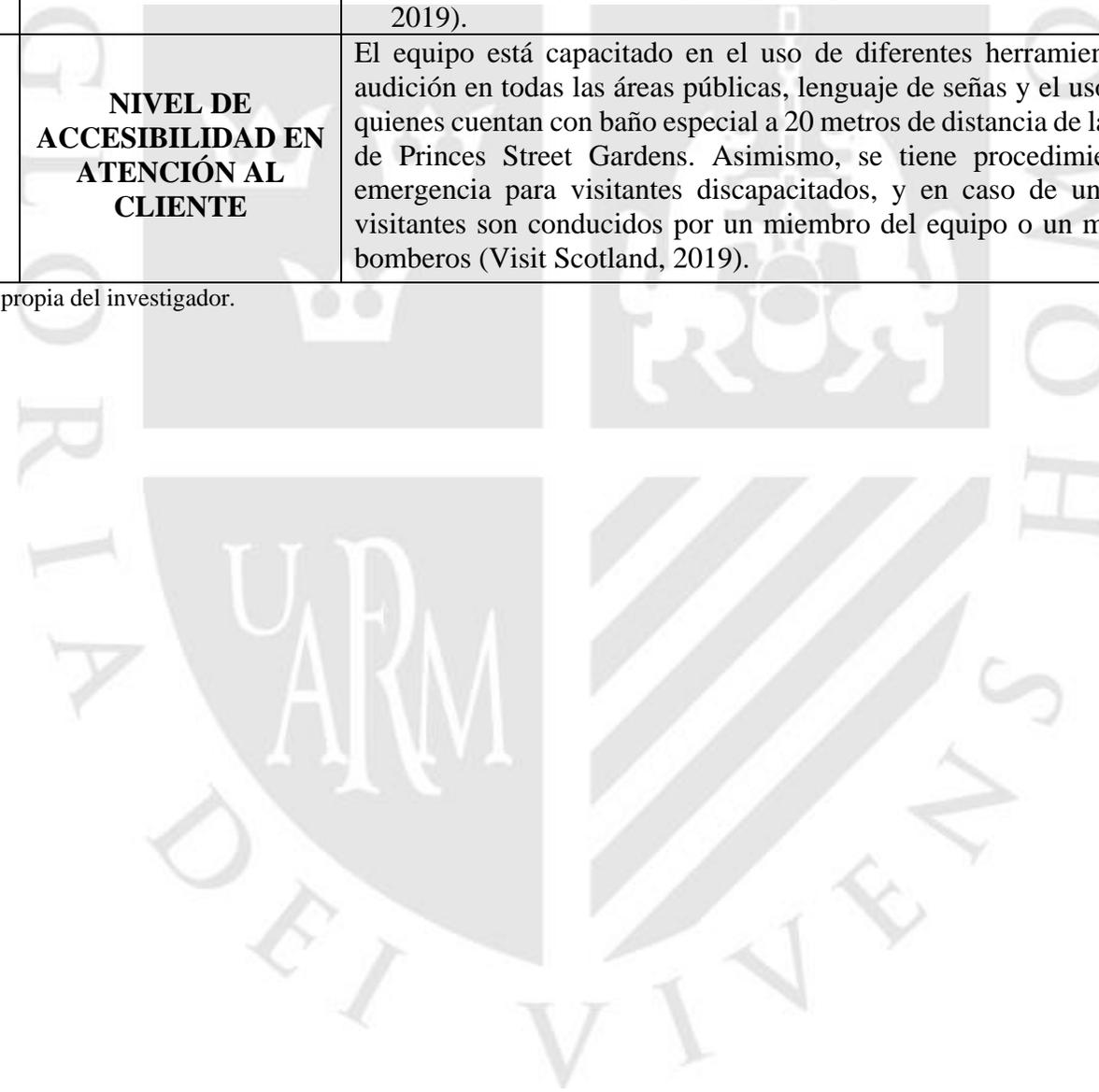
**Tabla 6:** Nivel de accesibilidad en Princes Street, Edimburgo

<b>NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN PRINCES STREET, EDIMBURGO</b>		
<b>PRIMER APARTADO</b>	<b>NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN LAS DIFERENTES ÁREAS PRINCIPALES</b>	Hay accesibilidad desde la entrada principal hasta el comedor, así como al inicio de su principal atractivo, el tour “Paseo en barril”, y también a otras áreas como: The Sense of Scotland Room, The Blender's Sample Room, The Diageo Claive Vidiz Scotch Whisky Collection, The McIntyre Whisky Gallery and Bar, el área de ticket, los servicios higiénicos y la tienda. Asimismo, se muestra el nivel de accesibilidad auditiva ya que todas las áreas públicas cuentan con un circuito de audición a través de audífonos y parte del personal está capacitado en lenguaje de señas británico. En cuanto al nivel de accesibilidad visual, se menciona que las puertas y ventanas cuentan con marcas de contraste, y las paredes y puertas con alto contraste de color, asimismo, las letras del menú son grandes y en alto relieve. De igual manera, añaden que cuentan con una política de boletos complementarios para asistentes personales y todo el personal está plenamente concientizado sobre discapacidad y accesibilidad (Visit Scotland, 2019).
<b>SEGUNDO APARTADO</b>	<b>NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN LA LLEGADA AL ATRACTIVO</b>	Se especifican las vías de transportes que se pueden utilizar para llegar, las distancias y los paraderos, tanto en transporte público como en privado, así como la recomendación de la empresa <i>City Cabs</i> que cuenta con taxis accesibles. En cuanto a las especificaciones para el estacionamiento, mencionan que el lugar no cuenta con estacionamiento propio por lo que recomiendan un estacionamiento en Cowgate Street con 750 espacios, 6 de los cuales cuentan con bahías azules, asistencia inmediata e iluminación LED que alumbró la ruta hacia el atractivo (Visit Scotland, 2019).
<b>TERCER APARTADO</b>	<b>NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN LA ENTRADA PRINCIPAL</b>	Entrada de 990 m de ancho o más, camino inclinado. Este espacio cuenta con acceso nivelado y con una puerta de 840 m de ancho corredora y automática, y con piso de piedra (Visit Scotland, 2019).
<b>CUARTO APARTADO</b>	<b>NIVEL DE ACCESIBILIDAD DEL RECORRIDO POR TODAS LAS ATRACCIONES EN LOS INTERIORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La instalación está dotada con puertas de vidrio, ventanas, paredes con marca de contraste y poca iluminación.</li> <li>• Cuentan con un ascensor con una puerta de 800 m de ancho y 1450 m de profundidad que muestra el número de cada piso en botones de alto relieve, piso antideslizante.</li> </ul>

	<p style="text-align: center;"><b>DEL ESTABLECIMIENTO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ascensor no accede a los entresijos y con él se tiene acceso al restaurante, la recepción, los recorridos, bares y espacios para eventos y oficinas (Visit Scotland, 2019).</li> <li>• El área de tickería cuenta con una sección baja para personas en sillas de ruedas, asientos, iluminación, audífonos y una pantalla táctil que brinda información en 20 idiomas.</li> <li>• El recorrido en el paseo en barril está disponible en 15 idiomas y cuenta con altavoces y luces intermitentes durante los primeros 10 minutos que pueden ser omitidos por los clientes.</li> <li>• La sala del sentido de Escocia o The Sense of Scotland Room tiene acceso nivelado e información a nivel bajo para la visualización de usuarios en silla de rueda. Además, cuenta con una pantalla de 180 grados con una presentación audiovisual y asientos con espacio para 2 sillas de ruedas. En este punto, los visitantes reciben una tarjeta postal que contiene un mapa de Escocia y las regiones que producen whisky, estas tienen un mecanismo de “rascar y oler”.</li> <li>• La sala de muestras The Blender's Sample Room, cuenta con acceso nivelado, información de visualización baja, audífonos, videos con subtítulos y se llega a ella a través de una puerta ensanchada de 950 m de ancho desde la sala The Sense of Scotland.</li> <li>• La sala de la colección de whisky escocés Diageo Claive Vidiz está iluminada por luces LED y aunque no tiene asientos permanentes, se puede solicitar asientos. En esta sala se realiza cata de whisky.</li> <li>• La sala The McIntyre Whisky Gallery and Bar está bien iluminada con piso y asientos de madera.</li> <li>• El bar tiene una zona baja, y en la salida cuenta con una escalera que lleva a la tienda o mediante el ascensor a la planta baja.</li> <li>• La tienda se encuentra en un entresijo y solo se accede a ella mediante una escalera, por lo que siempre hay personal disponible para ayudar a los visitantes que necesitan asistencia. Esta cuenta con audífonos y es amenizada con música a bajo volumen.</li> <li>• El restaurante “Amber” cuenta con una carta de menú con letras grandes, mesas y platos de alto contraste de color, asimismo se sirven dietas especiales para</li> </ul>
--	---	---

		diabéticos, vegetarianos y sin gluten para celíacos con previo aviso (Visit Scotland, 2019).
<b>QUINTO APARTADO</b>	<b>NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	El equipo está capacitado en el uso de diferentes herramientas como el circuito de audición en todas las áreas públicas, lenguaje de señas y el uso de perros de asistencia, quienes cuentan con baño especial a 20 metros de distancia de la entrada principal dentro de Princes Street Gardens. Asimismo, se tiene procedimientos de evacuación de emergencia para visitantes discapacitados, y en caso de una evacuación, todos los visitantes son conducidos por un miembro del equipo o un miembro de la brigada de bomberos (Visit Scotland, 2019).

Fuente: Elaboración propia del investigador.



Como se ha podido apreciar, esta entidad es minuciosa en el proceso de selección de las guías de las empresas con las que trabajan. Esto se debe a que han basado su trabajo en programas de accesibilidad que les brindan parámetros oficiales. Uno de ellos es el *Esquema Nacional Accesible* (NAS) que les permite evaluar y destacar a aquellos servicios que se han convertido en accesibles (Visit England, s.f.). Este esquema es un programa nacional que a través de sellos brinda información a los usuarios de Visit England y otras entidades turísticas a encontrar establecimientos turísticos accesibles tomando en consideración elementos como: pasamanos, rampas, duchas de acceso nivelado, audífonos, contraste de color, entre otros (Visit England, s.f.). Este esquema permite a las empresas crear su propio sistema de sellos que permite a usuarios con discapacidad identificar si los servicios que prestan son adecuados para ellos (Visit England, s.f.).

Una entidad que ha adoptado este esquema es *Tourism for All UK*, organización benéfica independiente especialista en turismo accesible, formada en 2004 a partir de la fusión de tres organizaciones, el *Consortio de Turismo para Todos*, *IndividuALL* y *Holiday Care* (Tourism for All UK, s.f.). Su objetivo es el pleno cumplimiento del derecho de las personas con discapacidad a participar de todos los aspectos de la vida en sociedad (Tourism for All UK, s.f.). A través de su sitio web, proporcionan información oportuna a turistas con discapacidad con el fin de que puedan tomar decisiones informadas (Tourism for All UK, s.f.). Ellos, mediante el uso de este esquema, desarrollaron 9 sellos accesibles (Visit England, s.f.), los cuales son:

**Tabla 7:** Esquema de accesibilidad de Tourism for All UK<sup>1</sup>

	<p>Para personas mayores con movilidad reducida que pueden subir un tramo de escaleras, pero con las barandillas o las manijas de agarre lo harían más fácil.</p>
	<p>Para usuarios en silla de ruedas a tiempo parcial que puede caminar un máximo de 3 pasos, o necesita usar una silla de ruedas algunas veces.</p>

<sup>1</sup> Imágenes tomadas de: <https://www.visitengland.com/plan-your-visit/access-all/national-accessible-scheme>

	Para usuarios en sillas de ruedas que se mueven de forma independiente.
	Para usuarios de sillas de ruedas asistidas, es decir con alguien que lo ayuda con las tareas cotidianas.
	Este logo llamado <i>Access Exceptional</i> es otorgado a los establecimientos que cumplen con los requisitos de usuarios independientes de sillas de ruedas y usuarios de sillas de ruedas asistidas.
	Para personas ciegas y con discapacidad visual 1, es decir aquellos que tienen dificultad para leer letras pequeñas.
	Para personas ciegas y con discapacidad visual 2. Es otorgado a empresas con un nivel excepcional de instalaciones y servicios adecuados para personas con discapacidad visual.
	Para personas sordas y con problemas de audición 1, es decir para aquellos que tienen una dificultad auditiva leve, es sordo o usa un audífono o tiene una discapacidad auditiva.
	Para personas sordas y con discapacidad auditiva 2. Es otorgado a empresas que cumplen con un nivel excepcional de instalaciones y servicios adecuado para personas con discapacidad auditiva.

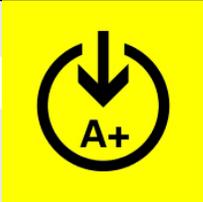
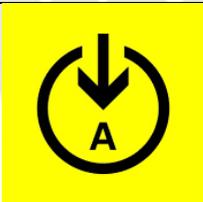
Fuente: Elaboración propia del investigador.

Por otro lado, otra organización de renombre en el campo del turismo accesible es *Visit Flanders* que, como organización oficial del Gobierno de Bélgica, a través de la *Oficina de Turismo de Bélgica*, se encarga de la promoción de Flandes y Bruselas, teniendo como principal tarea la difusión de la información al público, prensa y al sector profesional de turismo (Visit Flanders, s.f.). Para el año 2020, cuentan con una guía llamada *Accessible holiday accommodations in Flanders and Brussels 2020* en formato descargable. Esta guía cuenta con mapas de lugares y los requerimientos que se deben tomar en cuenta antes de

visitarlos. Asimismo, se puede encontrar listas de hoteles, áreas de camping, casas de campo accesibles y oficinas de información turística (Visit Flanders, s.f.).

Visit Flanders da una categorización a estos servicios, la cual está basada en los siguientes criterios: pasarelas de acceso desde la vía pública, entradas libre al área de recepción, inodoros especiales, restaurantes, comedores y dormitorios con inodoros especiales, accesibilidad en sala de uso múltiple, estacionamientos con acceso, pantallas de información, mostradores bajos y dispositivos interactivos. De acuerdo a esto se brinda las siguientes etiquetas (Visit Flanders, s.f.):

**Tabla 8:** Etiquetas de categorización accesible de Visit Flanders<sup>2</sup>

	<p>Para edificios que tienen un puntaje positivo, es decir que cumplen con estándares completos permitiendo un disfrute pleno del visitante.</p>
	<p>Para edificios con accesibilidad básica, sin embargo, si pueden ser visitados por personas con discapacidad, pero necesitaran ayuda y un esfuerzo extra.</p>

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Estos establecimientos tienen estas etiquetas tras un control realizado por Toerisme Vlaanderen, asesor experto en materia de accesibilidad, siguiendo el método *Toegankelijk Vlaanderen (Toevla)*, en conjunto con una comisión compuesta por representantes de organizaciones de personas discapacitadas y turismo. Ellos deciden que etiqueta poner a cada establecimiento (Visit Flanders, s.f.). Los espacios que se evalúan en los alojamientos son: el camino de acceso desde la vía pública, la recepción, el comedor, los dormitorios, las salas multifuncionales en alojamientos para grupos. En los campings: el área de estacionamiento

<sup>2</sup> Imágenes tomadas de: <https://www.visitflanders.com/es/accesibilidad/distintivo/>

con camino accesible, la entrada, la recepción, los aspectos sanitarios, mientras que en las oficinas de información turística: los caminos y entradas, la recepción, el mostrador, el soporte de documentos informativos y el aseo (Visit Flanders, s.f.).

Gracias al trabajo de esta organización, Flandes se ha convertido en un destino accesible de vacaciones reconocido en Europa, especialmente en el área de Flanders Field, por diferentes iniciativas que han puesto de manifiesto la accesibilidad del lugar. Una de ellas se llevó a cabo en la conmemoración por el centenario de *La Gran Guerra*, en donde se pegaron en varios edificios y atracciones accesibles carteles con el lema “Campos de Flandes accesibles para todos” en inglés y francés (ENAT, 2013). Su cambio ha radicado en que este destino ha mejorado tanto en infraestructura como en recursos humanos buscando distinguirse en este campo (ENAT, 2013). Todos estos esfuerzos fueron reconocidos en el 2013 con el premio Amadeus & WTM Travel Experience Award que otorga World Travel Market (WTM) (ENAT, 2013).

Otro organismo importante en este campo es *Accessible Portugal*, asociación asociada a ENAT (Accessible Portugal, s.f.). Fue formada en el 2006 con el objetivo de difundir una cultura con criterios de accesibilidad universal a través del guiado de agentes que tienen accionar en la implementación y promoción del turismo, pertenecientes a entidades públicas y privadas, en materia de accesibilidad, tales como alojamientos, restaurantes, espacios públicos, transportes, espacios culturales, patrimonios naturales o edificios, entre otros (Accessible Portugal, s.f.).

Esta asociación cuenta con un proyecto en curso llamado *AccessTUR – Centro de Portugal* apoyado por *Turismo do Centro y las ocho Comunidades Intermunicipales (CIM)*, el cual empezó a funcionar en enero del 2019 y tendrá 36 meses de duración. El proyecto busca promover el turismo accesible y la inclusión social, a través de 4 ejes principales: calificación de la oferta turística, calificación de la demanda turística, desmitificación de prejuicios y estereotipos sobre las personas con discapacidad o algún tipo de necesidades diferenciales

características y/o especiales, y desarrollo del potencial turístico de la Región Centro (Accessible Portugal, s.f.).

Las actividades del proyecto han estado a cargo del equipo de *TUR4all*, plataforma especialista en turismo accesible, la cual se ha encargado de la evaluación de las condiciones de accesibilidad y promoción de las mismas en su versión de aplicativo, asimismo del diseño, desarrollo y promoción de 5 itinerarios turísticos sostenibles en esta zona, capacitaciones a guías, desarrollo de un kit multi funcionario para cada municipio disponibles en multi formatos de información como escritura simple, imágenes en sistema braille y 2D, información en LGP (Lengua de Signos Portuguesa), imágenes táctiles 3D y descripción de audio de imágenes de referencia, paisajes o videos, además de la realización de 3 FamTrips y exposición de resultados y evaluación del impacto del proyecto (Accessible Portugal, s.f.).

Como se ha podido evidenciar hasta el momento, la mayor fuente de cambio hacia el turismo accesible en Europa ha sido producto de proyectos que han involucrado a diversos actores incidentes en este campo de acción. En este sentido, visualizaremos algunos otros que han logrado un cambio importante.

**Tabla 9:** Proyectos de turismo accesible en Europa

<b>PROYECTO</b>	<b>Ciudades Patrimonio Accesibles</b>	<b>European Tourism Indicator System (ETIS)</b>	<b>Sitio web Village for all – V4A®</b>	<b>Turismabile</b>	<b>Adagio Tours</b>
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>	Brindar información sobre accesibilidad en las rutas peatonales y recursos turísticos de 15 ciudades patrimonio de España para permitir la planificación de personas con discapacidad que las visiten, a través de una página web y aplicativo accesible llamado <i>Ciudades Patrimonio Accesibles</i> (PREDIF, s.f.).	Funcionar como un confiable instrumento de planificación inteligente y sostenible, así como un sistema de datos detallados que monitorea el desempeño de las empresas y los destinos que la adoptan, a través de un sistema de indicadores para destinos turísticos (European Commission, 2016).	Recopilar información en un sitio web sobre servicios inspeccionados por un equipo especializado en accesibilidad en turismo (Village for all, s.f.).  Con esto, el pasajero podrá entender hasta qué punto tendrá las posibilidades de ser autónomo e independiente durante sus vacaciones (Village for all, s.f.).	Brindar herramientas de auto detección de accesibilidad y usabilidad a operadores y administradores turísticos (Turismabile, s.f.).	Convertirse en una marca de cruceros con enfoque accesible (Costa Cruises y AISM, 2018).
<b>PÚBLICO OBJETIVO</b>	Personas con discapacidad que visitan algunas de estas ciudades (PREDIF, s.f.).	Empresas interesadas en brindar un servicio sostenible y accesible (European Commission, 2016).	Empresas que cuentan con servicios accesibles y usuarios en busca de estos (Village for all, s.f.).	Operadores y administradores turísticos que buscan medir el nivel de accesibilidad en sus servicios (Turismabile, s.f.).	Personas con discapacidad interesadas en excursiones en cruceros (Costa Cruises y AISM, 2018).

<p><b>FINANCIAMIENTO/ GESTIÓN</b></p>	<p>Desarrollado y gestionado por el <i>Grupo Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España</i> (GCPHE) y la <i>Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física</i> (PREDIF) (PREDIF, s.f.).</p>	<p>Desarrollado y gestionado por la Comisión Europea (European Commission, 2016).</p>	<p>Auspiciado por <i>Legambiente</i>, asociación italiana sin ánimo de lucro formada por ciudadanos ambientalistas (Village for all, s.f.).</p>	<p>Financiado por el <i>Departamento de Turismo</i> de la Región de Piamonte, e implementado por el programa <i>Sector de Turismo para Todos</i> del Consejo para las Personas en Dificultad (CPD) (Turismabile, s.f.).</p>	<p>Creado y gestionado por la <i>Fundación Costa Crociere</i> de la línea de cruceros <i>Costa Cruises</i>, bajo el programa <i>WAT! (Women Accessibility Tourism)</i>, financiado por este último (Costa Cruises y AISM, 2018).</p>
<p><b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b></p>	<p>Las ciudades pertenecientes a las Ciudades Patrimonio de España son: Alcalá de Henares, Ávila, Baeza, Cáceres, Córdoba, Cuenca, Ibiza/Elvissa, Mérida, Salamanca, San Cristóbal de La Laguna, Santiago de Compostela, Segovia, Tarragona, Toledo y Úbeda (PREDIF, s.f.).</p>	<p>El proyecto inició con 2 fases piloto en más de 100 destinos de Europa. La primera desde el 2013 al 2014 contó con la participación de destinos como Durbuy (Bélgica), Minoa Pediasas (Grecia), Corinaldo (Italia), entre otros (European Commission, 2016), mientras que la segunda fase se realizó entre los años 2014 y 2015, con la</p>	<p>La información puesta en su sitio web está basada en un algoritmo que da como resultado un puntaje de accesibilidad para cada servicio que exponen, basada en el software V4Ainside (Village for all, s.f.). Este sistema de puntaje califica desde el 1 al 5 (incluidos decimales) a las</p>	<p>El equipo del proyecto está compuesto por arquitectos y profesionales especialistas en barreras arquitectónicas, planificación inclusiva, marketing y accesibilidad en turismo y personas con discapacidad (Turismabile, s.f.).</p> <p>Este proyecto fue uno de los primeros, desde el 2007, en</p>	<p>Gracias al programa <i>WAT!</i>, la planificación de estos tours fue hecha con la ayuda de 15 mujeres con esclerosis múltiple pertenecientes a la <i>Asociación Italiana de Esclerosis Múltiple</i> (AISM) (Costa Cruises y AISM, 2018).</p>

		<p>participación de ciudades como Kavarna (Bulgaria), Cilento (Italia), entre otras (European Commission, 2016). Estos pilotos dieron como resultado la demostración que la sostenibilidad y accesibilidad en destinos turísticos son viables financieramente y logísticamente, además de convertir a las empresas y destinos en unos más competitivos. Los indicadores que muestra el ETIS en su última edición del 2016 (European Commission, 2016) están divididos en 4 categorías: gestión de destinos, valor económico, impacto social y cultural e impacto medioambiental, para cada una de las cuales se proponen indicadores. La</p>	<p>empresas en los siguientes aspectos: alergias a la comida, sillas de rueda, adultos mayores, audibilidad y visibilidad, calificando los conocimientos básicos de la estructura, así como las habilidades de las personas, los conocimientos básicos en los servicios mínimos, conocimientos de facilidades para cada tipo de necesidad, conocimiento en equipos avanzados y conocimiento en equipos específicos para cada necesidad (Village for all, s.f.).</p>	<p>tomar en consideración la accesibilidad en la actividad turística, tomando este enfoque no solo para servicios específicos sino para toda la cadena de valor turística que se desarrolla en este mismo territorio, Piamonte, Italia (Turismabile, s.f.).</p> <p>El éxito del proyecto ha estado basado en la capacidad de operar a escala regional ya que colaboran con todos los participantes de la cadena de valor, como operadores, asociaciones comerciales, consorcios, museos, entre otros. Además, cuentan con una base de datos de más de 800 recursos turístico piamonteses</p>	<p>Por otro lado, los Adagio Tours son uno de los productos turísticos más reconocidos de este operador y realiza un recorrido por todo el mar mediterráneo con paradas en Génova, Barcelona, Marsella, Roma, entre otras ciudades costeras (Costa Cruises y AISM, 2018).</p>
--	--	--	---	--	---

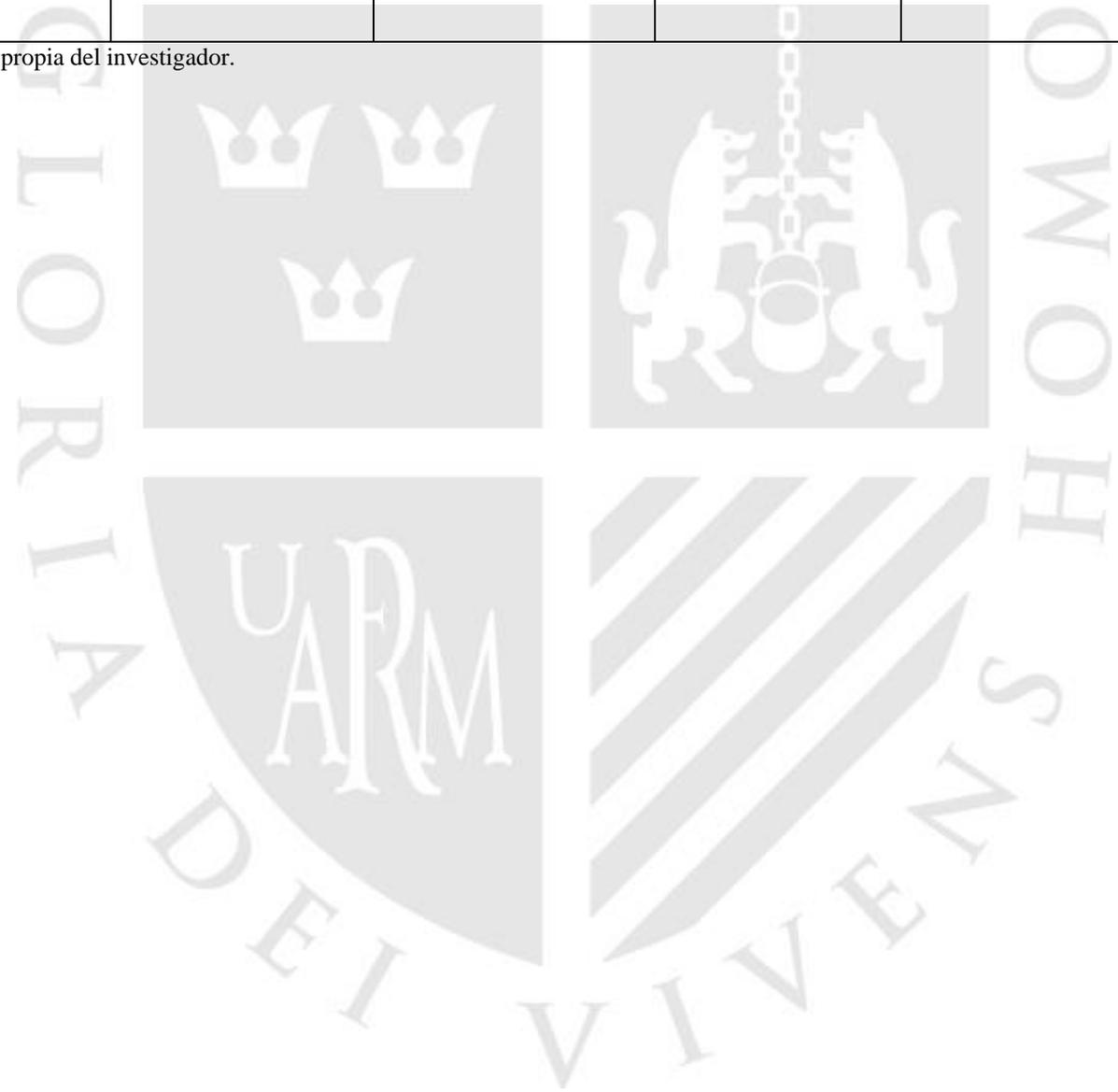
		<p>elección de los indicadores es a criterio de cada empresa o destino. Una vez recopilados los datos de los indicadores elegidos, el coordinador del proyecto deberá reunirse con el equipo de trabajo de ETIS para definir los indicadores que son prioridad, definiendo objetivos que permiten una mejoría en este aspecto (European Commission, 2016).</p> <p>Los indicadores propuestos para accesibilidad están ubicados bajo la categoría de Impacto Social y Cultural, y son: porcentaje de habitaciones en establecimientos de alojamiento comercial accesibles para personas con discapacidad,</p>	<p>Este proyecto también hace entrega de los Premios Village for All, que son otorgados a aquellas empresas que demuestran un gran trabajo y dedicación para brindar un servicio hospitalario y accesible (Village for all, s.f.). Los ganadores son escogidos basado en el sistema de puntaje derivado del software ya mencionado, que se usa para encuestar a instalaciones que pertenecen a esta red, de igual manera evalúa las mejoras constantes que tienen los participantes. Estos premios son divididos en macro categorías:</p>	<p>accesibles, teniendo un modus operandi que involucra a los empresarios en el desarrollo de propuestas y soluciones para mejorar la calidad de sus servicios. Por otro lado, todos los cambios hacia la accesibilidad han estado de acuerdo con la normativa para accesibilidad de Italia, lo que ha permitido un crecimiento acorde a parámetros ya establecidos (Turismabile, s.f.).</p>	
--	--	--	---	--	--

		<p>porcentaje de establecimientos de alojamiento comercial que participan en esquemas de información de accesibilidad reconocidos, porcentaje de transporte público accesible para personas con discapacidad y requisitos específicos de acceso y porcentaje de atracciones turísticas accesibles para personas con discapacidades y/o que participan en esquemas de información de accesibilidad reconocidos (European Commission, 2016).</p>	<p>hoteles, aldeas turísticas, instalaciones de camping y alojamiento no hotelero (Village for all, s.f.). En el año 2019, algunos de los ganadores fueron: en la categoría de Mobily award hotel, el Ermitage Bel Air Medical Hotel, en la categoría mobility award “tourist villages”, Union Lido Camping, entre otros (Village for all, s.f.).</p>		
<b>RESULTADOS</b>	<p>Se logró crear un sitio web y un aplicativo que contemplan un mapa de fácil uso</p>	<p>Se demostró que los destinos que usan ETIS mejoran su nivel de accesibilidad,</p>	<p>Se han convertido en el principal portal de información turística accesible</p>	<p>Se ha logrado un cambio cultural, logrando que los empresarios perciban al enfoque</p>	<p>Realización de excursiones grupales para personas con movilidad</p>

	<p>con información sobre características de accesibilidad de las 15 ciudades patrimonio de España.</p> <p>Además, se logró incorporar esta información en otros aplicativos de turismo accesible como: Ávila Turismo, Segovia Para Todos, ÚBEDA TURISMO, MÉRIDA – GUÍA DE VISITA, Ibiza Ciudad, entre otros (PREDIF, s.f.).</p>	<p>sostenibilidad y estabilidad económica (European Commission, 2016).</p>	<p>en Italia en brindar información completa, personalizada y confiable (Village for all, s.f.).</p>	<p>accesible como la base de un destino hospitalario (Turismabile, s.f.).</p>	<p>reducida tanto en el crucero como en tierra (Costa Cruises y AISM, 2018). Asimismo, todos los barcos cuentan con cabinas equipadas y sin barreras arquitectónicas, además se incluye el pasaje gratis para un o una acompañante que se queda en la cabina junto a quien acompaña. De igual manera, los pasajeros con alguna discapacidad cuentan con asientos reservados en el teatro, en los restaurantes y en la cubierta de la piscina, entre otros beneficios</p>
--	---	--	--	---	--

					(Costa Cruises y AISM, 2018).
--	--	--	--	--	-------------------------------

Fuente: Elaboración propia del investigador.



Como se ha podido evidenciar, el éxito de estos proyectos se ha debido, en gran medida, al trabajo articulado entre diferentes actores y alianzas formadas entre ellos.

Asimismo, agencias de viaje, operadores turísticos y revistas de viajes también han tenido un papel significativo en el trabajo en pro de la accesibilidad en el turismo europeo, muchos de ellos especializándose en este enfoque. Algunas de ellas son:

**Tabla 10:** Acciones de empresas de turismo en beneficio de la accesibilidad

EMPRESA	INFORMACIÓN DE EMPRESA	APOORTE EN ACCESIBILIDAD
<b>Azores For All</b>	Agencia de viaje y operador turístico miembro de ENAT. Esta empresa opera en el archipiélago de Azores, Portugal, que comprende de 9 islas y aproximadamente 250 mil habitantes (Azores For All, s.f.).	El trabajo de este operador turístico en el archipiélago ha hecho posible que hoy en día este lugar no solo cuente con gran biodiversidad, sino también con otros servicios como cine, teatros, museos, festivales de música, entre otras, totalmente accesibles y con profesionales capacitados en este campo (Azores For All, s.f.).
<b>Lonely Planet</b>	Editora de guías de viaje a nivel mundial (Lonely Planet, 2016)	Cuentan con la guía <i>Lonely Planet's Accessible Travel Online Resources</i> elaborada por Martin Heng en el 2016, miembro del personal de Lonely Planet, y auspiciada por ENAT, Visit England, entre otras entidades afines (Lonely Planet, 2016). Heng es una persona discapacitada con años de investigación en este rubro, que a través de su experiencia ha podido identificar que la principal barrera que no permite viajar a personas con discapacidad es la falta de información. Basado en eso y su investigación entrevistando a personas

		<p>con discapacidad que viajan constantemente, desarrolló esta guía que se actualiza dos veces al año para asegurarse que los enlaces sigan activos (Lonely Planet, 2016). En la guía se puede encontrar información referida a accesibilidad sobre atractivos y empresas que brindan este servicio, por países en orden alfabético (Lonely Planet, 2016).</p>
--	--	--

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Otra experiencia significativa es *El Camino de Santiago* que rememora la peregrinación cristiana hasta Santiago de Compostela (López, s.f.), el cual viene teniendo grandes avances en cuanto a accesibilidad. Esta ruta que recorre de extremo a extremo la península Ibérica, desde el Cabo de Creus hasta el Cabo de Finisterre, se encuentra inscrita en la política de la *Agencia Catalana de Turismo*, responsable del fomento del desarrollo de un turismo ético, sostenible, responsable y accesible, para, de esta forma, acercar esta ruta de peregrinaje a toda la población sin ningún tipo de diferencia por ninguna índole (Camí de Sant Jaume, s.f.)

En este sentido, desde finales del 2007, la ruta ha ido transformando sus servicios a unos más accesibles, publicándose una guía de turismo accesible en la zona: *Turismo Accesible: Guía de buenas prácticas en Catalunya*, y creándose una web del camino que explica esta oferta (Camí de Sant Jaume, s.f.). Actualmente, esta web brinda información útil para personas con discapacidad, teniendo toda su información disponible en audios y videos guías que pueden ser descargados en teléfonos inteligentes. A la fecha, 16 etapas del recorrido se encuentran disponibles en estos formatos (Camí de Sant Jaume, s.f.). En ellas se pueden encontrar consideraciones importantes de saber para personas con algún tipo de discapacidad, clasificando la ruta por tramos accesibles e inaccesibles, ya que a pesar que esta ruta pasa por montañas y espacios densamente poblados cuenta con senderos y pistas que se pueden transitar continuamente (Camí de Sant Jaume, s.f.).

Por otro lado, 25 de los destinos por los que pasa este recorrido son accesibles avalados por la Agencia Catalana de Turismo, algunos de ellos son: La Garrotxa, Ruta Dalí, Ruta Monasterios Camino Santiago, Lleida, Ruta Turismo Industrial y Ruta del Cister (Camí de Sant Jaume, s.f.).

De igual manera, el rubro hotelero no ha sido ajeno a iniciativas en turismo accesible. Una de las experiencias más notables es la de la cadena de hoteles *Scandic*, que se convirtió en el 2013 en la primera cadena hotelera en el mundo en ofrecer a todos sus colaboradores capacitación interactiva vía internet sobre personas con algún tipo de discapacidad, creando un hito en este campo (ENAT, 2013). Se trató de un programa de capacitación vía web dotado de sugerencias y videos de instrucción para el correcto servicio para personas con discapacidad contribuyendo a que muchos profesionales puedan beneficiarse de estos conocimientos (ENAT, 2013).

En el transcurso de los años, esta cadena de hoteles ha elaborado una lista de verificación de 159 puntos llamado *Estándar de Accesibilidad de Scandic* con el que miden el nivel de accesibilidad de sus productos y servicios, que, en la actualidad, cumplen con este estándar en su totalidad (Scandic, 2019).

Estas iniciativas han sido reconocidas por el sector con diferentes premios. En el 2011, la cadena ganó el premio a la *Innovación en Diseño* en Noruega entregado por el *Consejo de Diseño Noruego* que recompensa acciones en pro de soluciones innovadoras, accesibles y fáciles de usar (ENAT, 2011). Asimismo, en el 2013 el Scandic Denmark recibe premio de accesibilidad por su trabajo en materia de discapacidad en Dinamarca entregado por la *Fundación Bevica*, que brinda financiamiento a proyectos de accesibilidad en hospitales y universidades (ENAT, 2013).

Una de las experiencias más interesantes hecha por esta cadena de hoteles fue la realización del almuerzo para ciegos más grande del mundo en el 2017 por motivo del *Día Internacional de las Personas con Discapacidad*, celebrado el 3 de diciembre de cada año, en el cual asistieron 230 personas (ENAT, 2017). El fin de esta experiencia fue que personas que si pueden ver puedan experimentar unos momentos cómo es estar en

completa oscuridad en el Hotel Scandic Continental, en el centro de Estocolmo y experimentar el servicio que este brinda. A este evento estuvieron invitados diferentes federaciones, empresas, y organizaciones relacionadas al trabajo con personas con discapacidad y al público en general (ENAT, 2017).

En el rubro de aerolíneas, una organización importante en la difusión de derechos y deberes de personas con algún tipo de discapacidad es *Reduced Mobility Rights Limited*, registrada en Inglaterra (RMR, s.f.). La creación de esta organización es el resultado de la experiencia personal de su creador y editor, Roberto Castiglioni, quien tiene un hijo con movilidad reducida por lo que ha experimentado de primera mano las dificultades que enfrenta una persona con discapacidad cuando viaja en un avión (Castiglioni, s.f.). En este sitio los lectores podrán tener acceso a una amplia red de contactos e información sobre la aplicación de leyes en aeropuertos y aerolíneas enfocada en los viajes de personas con discapacidad (Castiglioni, s.f.).

Uno de los principales motivos para la creación de este espacio, es la situación de la legislación de las aerolíneas en Europa, que varía de acuerdo a la aerolínea y el destino de salida y llegada (RMR, s.f.). Esto dificulta, de cierta manera, los viajes de personas con discapacidad, ya que, a pesar de que todas las aerolíneas de Europa son miembros de la *Asociación Internacional de Transporte Aéreo* (IATA) que las obliga a cumplir con la resolución 700 de la IATA referida a la aceptación y transporte de pasajeros discapacitados, muchas de ellas están sujetas a diferentes regulaciones que dependen del destino final (RMR, s.f.). Es decir, aunque los deberes y derechos de personas con discapacidad se encuentran en el Reglamento de la UE 1107/2006 que se aplica a todas las compañías aéreas europeas y no europeas que tienen vuelos de llegada y salida a cualquier aeropuerto europeo, estas pueden estar sujetas a regulaciones individuales pertenecientes al país de registro de esa compañía (RMR, s.f.). Esto se agrava, tomando en cuenta que este reglamento divide las responsabilidades y deberes entre las compañías aéreas y la gestión del terminal, por lo que la atención fuera del avión le compete a esta última. Esto, a su vez, origina que, ante una dificultad a causa de la diferencia de legislaciones, no existe un modelo único para quejarse por una infracción de ley, haciendo que muchos usuarios con discapacidad tengan un mal servicio al abordar o desembarcar

de un avión (RMR, s.f.). Por esto, este sitio web pretende que esta población tenga conocimiento sobre sus derechos para garantizar un correcto trato hacia ellos (RMR, s.f.).

En el ámbito de la tecnología, las plataformas web accesibles en turismo son un aspecto en el que las empresas en Europa han resaltado. Esto se debe a que, en octubre del 2016, el Parlamento Europeo aprobó la *Directiva del Parlamento Europeo y el Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles* (Council of the European Union, 2016). En esta se brindan las directrices para aumentar el nivel de accesibilidad en sitios web y aplicativos móviles, exhortándolos a incluir información textual y no textual, interacción bidireccional, procesamiento de formularios digitales, procesos de autenticación, identificación y pagos, y formularios descargables (ENAT, 2016). La más reconocida es la *Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física* (PREDIF):

**Tabla 11:** Proyectos tecnológicos de turismo accesible en Europa

PLATAFORMA	OBJETIVO	PRODUCTO Y APORTE EN ACCESIBILIDAD
<p><b>La Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) es una entidad estatal española sin ánimos de lucro declarada de utilidad pública en el 2003 (PREDIF, s.f.). Con más de 30 años de experiencia, esta entidad se encarga de promover acciones a favor de personas con discapacidad física (PREDIF, s.f.)</b></p>	<p>Sus objetivos contemplan diseñar acciones formativas que encaminen a la normalización social de actividades para personas con discapacidad física en materia de empleabilidad, prestar servicios directos a asociados y personas con discapacidad física, confluir el trabajo de las federaciones y asociaciones miembros con el fin de conseguir integración social, servir como nexo entre otras asociaciones e intercambiar información y sensibilizar a la sociedad sobre la situación problemática de las</p>	<p>Ha desarrollado la <i>Guía de Vías Verdes Accesibles</i> disponible en su web, la cual ofrece información sobre los servicios de accesibilidad de 10 vías verdes en toda España y los establecimientos turísticos en las localidades por las que pasa (PREDIF, s.f.). En esta guía se brinda información de los tramos que están aptos para personas con movilidad reducida clasificándolas en tres categorías: color verde para tramos aptos para personas con movilidad reducida; amarillo para tramos practicables para personas con movilidad reducida, es decir en donde se les recomienda que</p>

	<p>personas con discapacidad física (PREDIF, s.f.).</p> <p>La PREDIF se ha convertido en un referente en materia de turismo accesible en Europa, posición que le ha llevado a presidir la <i>Comisión de Turismo y Ocio Inclusivos del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad</i> (CERMI) (PREDIF, s.f.).</p>	<p>vayan acompañados por la existencia de ciertos obstáculos; y rojo para tramos no aptos para personas con movilidad reducida (PREDIF, s.f.).</p> <p>Otro de sus productos es su <i>Guía de Rutas Enológicas de España Accesibles para Todas las Personas</i>, desarrollado junto con la Fundación ONCE y la <i>Fundación Vodafone España</i> en la cual se brinda información sobre el nivel de accesibilidad de la ruta y sus establecimientos, tales como: centros de interpretación del vino, enotecas y comercios especializados, restaurantes tradicionales, bodegas, alojamientos, oficinas de información turística, museos, monumentos, actividades lúdicas y resto de servicios relacionados con la cultura del vino. En esta guía se puede encontrar 12 rutas del vino accesibles (PREDIF, s.f.).</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia del investigador.

De igual manera, la PREDIF es reconocida por el lanzamiento de material escrito referente a turismo accesible. Algunas de sus publicaciones son: *Manual de Formación para Asistentes Personales*, *Situación de la Asistencia Persona en España*, *¿cómo hacer un comercio accesible para todas las personas en la comunidad de Madrid?*, *Municipios Accesibles*, entre otros, disponibles para descargar en PDF en su sitio web (PREDIF, s.f.).

Es importante mencionar que la web de PREDIF (predif.org) cumple con todos los requerimientos de accesibilidad para que todas las personas independientemente de su discapacidad o edad puedan usarla sin ningún tipo de inconvenientes (PREDIF, s.f.), ya

que ha sido desarrollada cumpliendo con las pautas de accesibilidad “establecidas por el Consorcio de la World Wide Web (W3C) para el nivel de adecuación “doble A” (AA).” (PREDIF, s.f.), esto se puede notar en su sitio web en el cual muestran esta certificación. Gracias a esto, características como tipo de letra, color de fuente o fondo son totalmente ajustables a las preferencias del usuario, ya que los códigos HTML y CSS están ajustados a gramáticas formales que permiten una correcta visualización del contenido de la web en distintos navegadores (PREDIF, s.f.).

Continuando en el campo de la tecnología, en Europa existen muchos aplicativos que recopilan información de destinos accesibles contribuyendo de manera significativa al proceso de selección de destinos por parte de personas discapacitadas y a la difusión de los mismos. Algunos de ellos son:

**Tabla 12:** Aplicativos tecnológicos de turismo accesible en Europa

APLICATIVO	OBJETIVO	PRODUCTO Y APOORTE EN ACCESIBILIDAD
<p><b>Wheelmap creado por la ONG alemana, Soziahelden (Soziahelden, 2020).</b></p>	<p>Ser una herramienta que ayude a encontrar y valorar información de lugares accesibles para sillas de ruedas en todo el mundo, tales como tiendas, restaurantes, cines, entre otros (Soziahelden, 2020).</p>	<p>Actualmente, cuenta con cerca de 2 millones de reseñas por parte de los usuarios. Dentro de la dinámica de funcionamiento de este aplicativo, la participación de los usuarios es de suma importancia ya que ellos proporcionan la información que se registra brindando valoraciones y actualizaciones de los diferentes lugares mapeados (Soziahelden, 2020). Alemania y Francia son los países que tienen más valoraciones (Soziahelden, 2020).</p> <p>Por otro lado, este aplicativo realiza la campaña <i>MapMyDay</i>, creada por la ONG alemana <i>Soziahelden</i> y la ENAT, la cual se lleva a cabo todos los años en el <i>Día Mundial del Turismo</i> (Soziahelden, s.f.). En este, los usuarios pueden ingresar al aplicativo y verificar de manera in situ si la información de accesibilidad de los lugares en donde se encuentran es verídica, de</p>

		caso contrario, pueden actualizarla para luego ser corroborada por el equipo de trabajo del aplicativo (Sozialhelden, s.f.).
<b>TUR4all</b>	Brindar información sobre oferta turística accesible en Portugal con el fin de mejorar la experiencia turística de personas con necesidades especiales, a través de una interacción de búsqueda dinámica (Accessible Portugal, s.f.).	Se describe así misma como “un instrumento informativo (no evaluativo)” (Accessible Portugal, s.f.). Está basada en el aplicativo <i>Tur4All España</i> que cuenta con más de 20 años de experiencia bajo la tutela de la PREDIF, cuya asociación con Accessible Portugal ha permitido que este último se beneficie de una metodología probada en mejora continua y un sistema de producción y traducción de contenido en 7 idiomas, creando sinergias entre ambos países (Accessible Portugal, s.f.).  En Portugal, este aplicativo cuenta con el apoyo del Gobierno de Portugal y la Fundación Vodafone Portugal (Accessible Portugal, s.f.).

Fuente: Elaboración propia del investigador.

En el campo de los deportes, los eventos deportivos llevados a cabo en Europa han sido oportunidades para poner a prueba la accesibilidad de este destino. En esta década, los más grandes eventos deportivos que se han llevado a cabo en este continente han sido *Los Juegos Olímpicos Londres 2012* y *Los Juegos Paralímpicos Londres 2012*, en los cuales, tras años de planificación, se lograron varios avances.

En Londres, los edificios, espacios abiertos y transporte público fueron diseñados para convertirse en espacios accesibles para personas con discapacidad (Agencias, 2012). Asimismo, se implementó el *Eton Manor*, instalación deportiva especial para tenis paralímpico. En este espacio, además, se contempló la construcción de un centro de jockey y campos de fútbol accesibles (Agencias, 2012). Por otro lado, el *London Marathon Trust*, asociación benéfica, diseñó un elevador para la piscina paralímpica y se creó un protocolo de autobuses de acceso fácil para el traslado de los atletas a las sedes, el cual cuenta con espacios para seis sillas de ruedas cada uno (Agencias, 2012). De igual manera, los autobuses de transporte público fueron diseñados e implementados con pisos

bajos para acceso a sillas de ruedas y los muelles de ríos contaron con rampas (Agencias, 2012).

Por otro lado, alrededor de 8250 autobuses fueron adaptados con un sistema de alerta automático el cual funciona mediante radio y pantallas de video, para personas con discapacidad visual y auditiva (Agencias, 2012). Además, otros medios de transporte, como taxis, fueron destinados al transporte de personas con discapacidad, diferenciándose por ser de color negro (Agencias, 2012). Finalmente, el tren ligero de Docklands amplió su plataforma y fue rediseñado para ser accesible a sillas de rueda en todas sus rutas (Agencias, 2012). Esta adecuación estuvo a cargo de la empresa ganadora de la concesión *Bombardier* (Railway Technology, s.f.). Asimismo, estos cambios en la infraestructura en los medios de transporte se realizaron como parte del *Olympic Transport Plan* (Plan de Transporte Olímpico), diseñado en el 2006 por el *The Olympic Delivery Authority* (ODA),

Todas estas experiencias han sido motivo para la creación de muchos premios en esta materia, debido a esto, anualmente se realizan diferentes premiaciones que reconocen los esfuerzos de las empresas y asociaciones que desde su accionar ayudan a hacer de Europa un destino accesible e inclusivo. Algunos de esos premios son:

**Tabla 13:** Premios de turismo accesible en Europa

PREMIO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVO	GANADORES
<b><i>European Capital of Smart Tourism Award, creado por el Parlamento Europeo. Este premio es entregado por la Dirección General de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes de la Comisión Europea (European Capital</i></b>	Reconoce practicas sobresalientes en cuestión de turismo inteligente en ciudades europeas premiando “la evolución de las herramientas, productos y servicios digitales; igualdad de oportunidades y acceso para todos los visitantes; desarrollo	Generar y aumentar en los ciudadanos sentimientos basados en el valor de compartir en actividades turísticas, solidificar las acciones innovadoras de las ciudades europeas en materia de turismo, así como generar	En la última edición en el 2020, las ciudades de Gotemburgo y Málaga fueron las ganadoras con este premio en la categoría general, mientras que 4 ciudades recibieron el premio en las categorías ya mencionadas: Breda (Accesibilidad),

<p><b>of Smart Tourism, s.f.).</b></p>	<p>sostenible del área local; y apoyo a industrias creativas, talento local y patrimonio.” (European Capital of Smart Tourism, s.f.).</p> <p>Esto se ve reflejado en 4 categorías de premios: accesibilidad, sostenibilidad, digitalización, y patrimonio cultural y creatividad. En el ámbito de la accesibilidad, contempla que los destinos deben ser destinos multilingües, tener presencia digital y promover la erradicación de discriminación a causa de edad, creencias religiosas o culturales y discapacidad (European Capital of Smart Tourism, s.f.).</p> <p>Con la obtención de este premio, la marca de la ciudad es difundida en medios con el fin de solidificar esta característica al perfil de la ciudad, además de una escultura para el centro de la ciudad ganadora (European Capital of Smart Tourism, s.f.).</p>	<p>crecimiento económico y creación de empleo (European Capital of Smart Tourism, s.f.).</p>	<p>Gotemburgo (Sostenibilidad), Ljubljana (Digitalización) y Karlsruhe (Patrimonio cultural y creatividad) (European Capital of Smart Tourism, s.f.).</p> <p>Breda fue galardonada gracias al alto nivel de involucración de su comunidad con discapacidad en la toma de decisiones en materia de turismo, debido a que una organización de personas con discapacidad llamada Breda Gelijk!, es quien examina de cerca los planes e iniciativas en materia de turismo accesible. Además, este trabajo se hace de la mano de otras entidades como la organización local <i>Breda Para Todos</i> y la Universidad de Breda (European Capital of Smart Tourism, s.f.). Esto ha permitido, por ejemplo, la renovación de los adoquines en el centro de la ciudad medieval con el fin que sean accesibles para personas que usan sillas de</p>
--	--	--	---

			<p>ruedas (European Capital of Smart Tourism, s.f.). De igual manera, todos los vecindarios de la ciudad están equipados con rampas en el pavimento y líneas de guías para ciegos, y se han realizado capacitación a los conductores de autobuses y taxis en hospitalidad y trato de respeto a pasajeros con discapacidad (European Capital of Smart Tourism, s.f.).</p>
<p><b><i>Access City Award, entregado por la Comisión Europea y el Foro Europeo de Discapacidad (European Commission, 2019).</i></b></p>	<p>Reconoce la capacidad y esfuerzos de las ciudades participantes en el proceso de conversión hacia la accesibilidad (European Commission, s.f.).</p>	<p>Este reconocimiento tiene como fin garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales que garanticen la igualdad en el acceso a los atractivos de las ciudades, mejorando, de esta forma, la calidad de vida de la población (European Commission, s.f.).</p>	<p>Breda fue galardonada también con este premio en el 2019. En esta oportunidad, se tomó en cuenta el plan de trabajo de 4 años (2018 – 2021) de la ciudad en accesibilidad, cuyo fin es hacer de la accesibilidad una realidad normativa. Este plan es monitoreado por <i>Breda Gelijk!</i>, (European Commission, 2019). Gracias a este plan, se ha logrado, por ejemplo, que todos los sitios web de la ciudad, tantos referentes a turismo como no fueran modificados para</p>

			<p>ser accesibles, incluyendo el lenguaje inclusivo. Estos sitios web fueron desarrollados tomando en cuenta la opinión de personas con discapacidad visual (European Commission, 2019). Otro aspecto tomado en cuenta fue el transporte público accesible, el cual cuenta con autobuses y paradas de buses con información digital a través de teléfonos inteligentes y aplicativos (European Commission, 2019). Asimismo, la nueva estación de ferrocarril de la ciudad, que es una de las más grandes de los Países Bajos, cuenta con espacios para sillas de ruedas eléctricas (European Commission, 2019). Otras iniciativas tomadas en cuenta fueron la firma del ‘Special Olympics’ en pro de una vida mejor para personas con discapacidad intelectual, la organización de la “Semana de la Accesibilidad Anual” en octubre</p>
--	--	--	---

			<p>de cada año, para crear conciencia y resaltar las acciones que se están haciendo en este campo y la creación del “Día de la Conciencia” en donde se otorga un premio a la mejor iniciativa de accesibilidad en diferentes sectores, bajo el lema “Breda lo une” (European Commission, 2019). Esto ha hecho que Breda sea considerada como una ciudad "a prueba de la ONU" por parte de la ONU, ya que está en lineamiento con los principios de la CDPD y actualmente se encuentra introduciendo estos principios en su legislación local (European Commission, 2019).</p>
<p><b><i>Inclusive Tourism Award, premio en la categoría de accesibilidad en la premiación VisitEngland Awards for Excellence entregado por la agencia de turismo VisitEngland (Visit England, s.f.)</i></b></p>	<p>Premia destinos que tienen grandes avances en materia de accesibilidad (Visit England, s.f.).</p>	<p>Incentivar a destinos dentro de Gran Bretaña en la adopción de medidas de accesibilidad en sus instalaciones y servicios (Visit England, s.f.).</p>	<p>En su última edición, en el año 2018 (Visit England, s.f.), el destino: Los Baños Romanos se llevó el máximo premio con la distinción de oro (Visit England, s.f.). Este lugar es considerado uno de los mejores sitios históricos de la región norte de Europa (Euan’s Guide, 2018), que</p>

			<p>funcionó como un antiguo spa en Inglaterra. En el 2011 la administración del lugar remodeló el sitio haciéndolo más accesible para más de un millón de visitantes dotándolo de ascensores y rampas vinculadas que permiten acceder a todo el sitio y al museo (Euan's Guide, 2018). Asimismo, cuentan con señalización clara e información en folletos mostrando cómo funcionan todos los espacios del sitio en materia de accesibilidad (Euan's Guide, 2018). <i>La Guía de Euan</i>, web fundada por Euan MacDonald, viajero diagnosticado con la <i>Enfermedad de las Neuronas Motoras</i> (EMN), que se encarga de puntuar la accesibilidad de destinos y atracciones turísticas a través de usuarios con algún tipo de discapacidad (Euan's Guide, s.f.), lo posiciona en la categoría de "excelencia" en accesibilidad</p>
--	--	--	---

			(Euan's Guide, s.f.).
--	--	--	-----------------------

Fuente: Elaboración propia del investigador.

De igual manera, en Europa se han realizado diferentes eventos y conferencias que han permitido dar a conocer los avances de ciudades y empresas en materia de accesibilidad, alguno de ellos fueron el *European Disability Forum*, llevado a cabo en el 2019 (ENAT, 2019), el *International Congress on Technology and Tourism for All*, financiado por la Fundación ONCE, cuya última edición fue en el 2019 en Málaga (Ttd-congress, s.f.), *GITANDO.ALL 2014*, llevado a cabo en Vicenza, Italia (ENAT, 2014), entre otros.

Finalmente, es importante mencionar que la situación actual desatada por la pandemia causada por el virus Covid – 19 también ha afectado a este tipo de turismo. Como es de conocimiento general, esta pandemia ha afectado gravemente la situación turística mundial. La cancelación de vuelos y las medidas de restricción impuestas por los gobiernos del mundo en pro del aminoramiento del impacto de la pandemia, han logrado que muchas empresas tengan reducciones considerables de ingresos, y en algunos casos, perdidas que los han llevado hasta la quiebra (OMT, s.f.). El sector turístico europeo enfocado en accesibilidad ha tenido un pronunciamiento con respecto a esta situación a través de la Federación ECOM, movimiento catalán a favor del cumplimiento de derechos de personas con capacidad física y miembro de la PREDIF, en el cual se indican sugerencias en tres puntos: medidas para garantizar los derechos de las personas con discapacidad física en la desescalada, medidas para garantizar los derechos de las personas con discapacidad física en la desescalada y en la reconstrucción social y económica, y medidas para garantizar los derechos de las personas con discapacidad física ante un posible rebrote de la Covid-19, que deben tomar en cuenta las empresas y entidades públicas (ECOM, s.f.), especialmente porque se hicieron públicos algunos protocolos que “contemplaban la posibilidad de no asignar recursos a ciertos colectivos, en base a una premisa de vida menos útil, ante la cual la discapacidad podía llegar a ser un elemento descartable” (ECOM, s.f.).

En este sentido, muchas empresas ya empiezan a buscar alternativas de solución que puedan acercar a los turistas, sin ningún tipo de discriminación, con los destinos y

atracciones turísticas. Por ejemplo, actualmente, ENAT junto con la Start Up *Kerckhoffs Ltd* fundada por la plataforma de innovación inglesa *Oi2Lab*, se encuentran investigando el mercado de la realidad virtual como una alternativa innovadora en tiempos de distanciamiento social para el turismo (ENAT, 2020).

#### 4.2. Latinoamérica

Es importante empezar revisando el marco legal en materia de accesibilidad en los países de Latinoamérica. En este sentido, haciendo un recuento de los hitos más importantes en este campo, a finales del siglo pasado, en 1999 se lleva a cabo la ratificación de la *Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las Personas con Discapacidad*, promovida por la *Organización de los Estados Americanos (OEA)*, por parte de un significativo grupo de países latinoamericanos (Meléndez, 2019). Esta convención tuvo como objetivo contribuir en la prevención y eliminación de todo tipo de discriminación en contra de personas con algún tipo de discapacidad para, de esta manera, lograr su inclusión social (OEA, 1999) (Meléndez, 2019). La misma está basada en la plena convicción de que las personas con discapacidad gozan plenamente de “las condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales” (ONU, 2006, p. 8) (Meléndez, 2019).

Años después, en el 2006, se promulgó la *Declaración del Decenio de las Américas por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad (2006-2016)* también por parte de la OEA, misma que fue ratificada por todos sus Estados miembros. Esta contemplaba un programa de acción que comprometió a estos Estados a adoptar, dentro del plazo de una década, medidas legislativas, políticas públicas y administrativas que permitan inclusión social y mejoren la calidad de vida de personas con discapacidad en los ámbitos de salud, educación, empleo, accesibilidad, política, cultura, entre otros, brindando información accesible, así como fomentando la formación de profesionales en la materia (Ullmann, 2017) (Meléndez, 2019).

Estos eventos y avances han sido complementados con la legislación propia de cada país, contando la mayoría de ellos con leyes y normativas que refuerzan estos derechos y les propicia una base legal (Meléndez, 2019). De igual manera, cuentan con otras normativas que también abordan el tema y que las complementan como los *Códigos del Niño*, *Código*

*del Trabajo, Código de Familia*, entre otros (Ullmann, 2017) (Meléndez, 2019), los cuales han ido evolucionando a medida que ha ido cambiando la percepción de las personas con discapacidad, desde una perspectiva biomédica a una bio-psicosocial (Meléndez, 2019).

Este proceso de promulgación y actualización de leyes ha sido gradual y dispar en cada uno de los países latinoamericanos, siendo así que hasta el 2010, 17 países en Latinoamérica contaban, por lo menos, con un artículo referido a población con discapacidad (Stang, 2011) (Meléndez, 2019). Dentro de estas leyes, una de las más antiguas es la *Ley del Sistema de Protección Integral de los Discapacitados* de Argentina, promulgada en 1981 (Meléndez, 2019), mientras que países como Uruguay y Perú, realizaron actualizaciones a sus leyes en 2010 y 2012, respectivamente (Meléndez, 2019).

De igual manera, gracias a esto, muchos países han creado, mediante sus leyes, instituciones y organismos *ad hoc* que contribuyen significativamente a lo estipulado en las mismas (Ullmann, 2017) (Meléndez, 2019). A modo de ejemplo, en 1973 se crea el *Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE)* mediante decreto-ley, misma que se convertiría en 2015 en el *Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS)* en Costa Rica (Meléndez, 2018) (Meléndez, 2019). La creación de estas entidades aumentó a partir del año 2000 gracias a la ratificación de la convención regional de la OEA y la convención internacional de la ONU en materia de derechos y acciones para las personas con discapacidad (Meléndez, 2019).

Otro ejemplo son las ONG's con accionar en este campo, quienes, a diferencia de las instituciones públicas, gozan de relativa autonomía presupuestaria, fundamental para la toma de decisiones (Meléndez, 2019). Estas se encuentran agrupadas en la *Red Latinoamericana de Organizaciones No Gubernamentales de Personas con Discapacidad y sus Familias (RIADIS)*, creada en el 2002. Esta red tiene como función promover y proteger los derechos de personas con discapacidad en todo Latinoamérica (Meléndez, 2019).

Como se ha mencionado, un aspecto importante para la materialización de estas leyes es el presupuesto. En este sentido, este está contemplado en el *Plan Anual Operativo (PAO)* de cada país, sin embargo, en mucho de los casos, están supeditados a “volatilidades

fiscales” (Meléndez, 2019, p. 11) o a la disposición de un ministerio en el campo de desarrollo económico y social (Meléndez, 2018) (Meléndez, 2019). Es decir, dependen del contexto en que el país se encuentre y a las prioridades que este tenga. Esto se debe, en gran medida, a las deficiencias en coordinación entre instituciones que está reforzado por la precariedad o inexistencia de data estadística e indicadores que permitan una evaluación y un análisis real de la situación de esta población (Rico y Robles, 2017) (Meléndez, 2019).

Haciendo un recuento de entidades con accionar en este campo, encontramos a la *Red Iberoamericana de Turismo Accesible*. Esta organización sin fines de lucro agrupa a todas las redes nacionales de turismo accesible de Latinoamérica y España, con el fin de contribuir a que estos destinos sean más accesibles (Red Iberoamericana de Turismo Accesible, s.f.). Además, brinda apoyo a todas las iniciativas como proyectos, eventos y empresas que trabajan en pro del mismo objetivo (Red Iberoamericana de Turismo Accesible, s.f.).

Otra de ellas es el *Observatorio Latinoamericano de Turismo Inclusivo (OLTI)*. Este fue presentado de manera oficial durante el *III Congreso Internacional de Turismo Inclusivo* llevado a cabo en Guanajuato, México en el 2019 (Peralta, 2020). Se trata de un proyecto de análisis del turismo accesible en América Latina que tiene como objetivo brindar información actual y verídica sobre el desarrollo del mismo, de tal forma que sea tomada como base informativa para tomar decisiones en materia de accesibilidad (Peralta, 2020). En este sentido, el OLTI reúne información, así como documentación, solicita datos a sus colaboradores y al público, analiza estos datos para realizar informes y los publica en canales de información accesibles (Peralta, 2020).

El OLTI cuenta con el trabajo de investigadores, expertos en turismo y miembros colaboradores voluntarios, tales como: universidades, ONGs, empresas turísticas, entre otras (Peralta, 2020). Asimismo, han desarrollado una metodología de análisis que consta de tres fases. La primera fase es la denominada *técnica de semáforo*. Esta, a través de los colores del semáforo, mide el nivel de accesibilidad de destinos, empresas turísticas, entre otros. El color rojo significa inaccesibilidad; el amarillo, precaución, es decir se refiere a un estado de accesibilidad parcial ya que no se cumple con los estándares oficiales de

diseño universal en su totalidad; y el color verde accesibilidad total. La segunda fase es el denominado *check list*, mismo que está basado en la norma *ISO 21902*, con el cual se pretende estandarizar un check list de revisión de accesibilidad. Finalmente, la tercera fase se refiere a la investigación cualitativa a través de la publicación de investigaciones con resultados cualitativos que permitan generar base de datos e indicadores (OLTI, 2020). Esto se verá más adelante con detalle en el análisis de algunos atractivos turísticos.

Como se puede observar, la creación de estas instituciones es reciente por lo que se encuentran en fase de expansión y exhortación hacia otros países para su adhesión y propia creación de, por ejemplo, otros observatorios que contribuyan al propósito de la accesibilidad (OLTI, 2020). A pesar de esto, se han tenido grandes avances, siendo uno de ellos la *Revista Iberoamericana de Turismo Inclusivo* que trabaja estrechamente con el OLTI. Este medio de información, fundado en el 2018, se publica bimestralmente y su distribución es gratuita y digital (Revista Iberoamericana de Turismo Inclusivo, 2018). En este se difunden experiencias de turismo inclusivo en todo Latinoamérica y cuenta con dos partes. La primera parte está especializada en divulgación científica dotada de aportes académicos referente a este tema, mientras que la segunda se refiere a la difusión de actividades de ocio y turismo inclusivo, en donde se comparten casos de éxito en accesibilidad (Revista Iberoamericana de Turismo Inclusivo, 2018).

Teniendo conocimiento de esta información general. Es preciso adentrarnos en experiencias específicas de cada país. En este sentido, el país que fue pionero en este campo en Latinoamérica es Argentina, este cuenta con su *Red de Turismo Accesible de Argentina* desde principios de los años 2000, que funciona como un “nexo entre la oferta y la demanda” (Red de Turismo Accesible de Argentina, s.f.), clasificando información sobre servicios e iniciativas en materia de accesibilidad para promocionarlas a través de campañas de promoción turística en redes sociales, ferias y eventos (Red de Turismo Accesible de Argentina, s.f.).

Esta red ha conseguido acciones de visibilidad a nivel internacional. Uno de ellos fue en el 2016, el año del turismo accesible designado por la OMT, en donde se logró poner el primer stand de promoción de turismo accesible en la *Feria Internacional de Turismo de Argentina y América Latina (FIT)*, una de las ferias más importantes de este continente.

Desde entonces se designa un stand especial para la promoción de accesibilidad en turismo en esta feria (Red de Turismo Accesible de Argentina, s.f.). Asimismo, se lograron realizar otros eventos importantes que han aportado a la lucha por la accesibilidad en Latinoamérica como el *I y II Plenario Nacional de Turismo Accesible* en el 2018 y 2019 y el *I Encuentro Nacional de Turismo Alternativo Adaptado* en Córdoba en el 2019 (Red de Turismo Accesible de Argentina, s.f.).

Esta red también se encarga de brindar capacitaciones a organizaciones en el proceso de conversión a la accesibilidad, a través de su *Centro de Formación a Distancia de Turismo Accesible – Campus Virtual*, basándose en tres ejes principales: “(...)cambio de paradigma social sobre el turismo y la discapacidad, la mejora de habilidades, y el desarrollo de conocimientos específicos para lograr la plena inclusión de las personas con discapacidad al sector turístico” (Red de Turismo Accesible de Argentina, s.f.). En estas capacitaciones se trabaja la construcción de concientización para identificar y eliminar barreras sociales, arquitectónicas, urbanísticas, así como en el transporte público y privado, barreras de carácter natural y de comunicación, para, a partir de ello, desarrollar estrategias con lineamientos verídicos (Red de Turismo Accesible de Argentina, s.f.). Estas están dirigidas a instituciones educativas, municipios, universidades, así como empresas privadas referidas a este tema (Red de Turismo Accesible de Argentina, s.f.). Asimismo, cabe mencionar que este centro de formación virtual es un hito en Latinoamérica ya que fue el primero del continente con temática dirigida a eliminar estas barreras (Red de Turismo Accesible de Argentina, s.f.).

De igual manera, se encarga de elaborar planes estratégicos en accesibilidad turística para empresas. Estos planes son trabajados por un equipo técnico especialista en Diseño Universal, y brindan soluciones y adaptaciones a balnearios, piscinas, áreas recreativas, señalética, así como implementación de sillas anfibia o de equipo para la realización de trekking adaptado, entre otros (Red de Turismo Accesible de Argentina, s.f.).

Por otro lado, el gobierno argentino ha desarrollado el *Programa Nacional de Directrices de Accesibilidad Turística*, cuyo trabajo se inició en el 2007, bajo la coordinación de la *Secretaría de Turismo de la Nación*, actual *Ministerio de Turismo y Deportes de Argentina* y del entonces *Servicio Nacional de Rehabilitación*, actual *Agencia Nacional*

*de Discapacidad*, órgano dependiente del *Ministerio de Salud* de Argentina (Battocletti et al., s.f.). Este programa tiene como objetivo elevar el nivel de satisfacción por parte de los usuarios de distintos servicios turísticos a través del ofrecimiento de una oferta turística accesible para personas con discapacidad (Battocletti et al., s.f.)

La aplicación de este programa es a nivel destino, es decir todas las gestiones se realizan con el municipio o gobierno local y el organismo oficial de turismo en la zona (Battocletti et al., s.f.). Al final del programa, el destino obtiene una distinción con recomendaciones para dirigir su oferta de manera accesible (Battocletti et al., s.f.). Asimismo, la participación de los establecimientos es voluntaria, dura aproximadamente 9 meses y tiene 6 etapas: relevamiento, sensibilización y adhesión; lanzamiento, 1ra visita, autoevaluación y plan de mejoras; 2da visita y seguimiento; capacitación del personal; 3ra visita, evaluación y distinción; y revalidación (Battocletti et al., s.f.).

Este programa ha sido aplicado a muchos destinos en Argentina, uno de ellos es Mar de La Plata, en el cual se adaptó exitosamente para convertirse en el *Programa de Directrices de Accesibilidad para Alojamientos y Servicios Turísticos en el destino Mar del Plata* (Battocletti et al., s.f.). Desde entonces, en este destino, el programa se ha aplicado 4 veces, trabajando desde el 2009 con la *ONG CILSA* que cuenta con amplia experiencia en temas referidos a inclusión (Battocletti et al., s.f.).

En cuanto al proceso, en la última aplicación en este destino, los establecimientos participantes siguieron la metodología antes mencionada, iniciando con una reunión en donde se puso de manifiesto los beneficios del turismo accesible y estableciendo todos los puntos que serían intervenidos. Seguidamente, se procedió con la evaluación inicial, en el caso del Mar de la Plata, realizada por técnicos de la *EMTur Mar de la Plata* y la *Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (SSTurPBA)* en compañía de los dueños de los establecimientos (Battocletti et al., s.f.), obteniendo a partir de esto un *Plan de Mejoras*, el cual debe ser trabajado por las administraciones de los establecimientos durante 2 o 3 meses aproximadamente. De acuerdo a los resultados de este plan, se procedió a realizar capacitaciones al personal. En este caso, las capacitaciones las hizo la *ONG CILSA*. Finalmente, en la última etapa, se llevó a cabo la

revalidación de información para proceder con la entrega de la distinción. Esta tiene validez durante tres años (Battocletti et al., s.f.).

El éxito de este programa en este destino ha animado a más empresarios a participar año con año, siendo que en la primera aplicación del programa solo participaron 7 establecimientos hoteleros, mientras que en la última, realizada en el 2018/2019, participaron 14 establecimientos, entre ellos balnearios, restaurantes y centros de información turística, logrando la obtención de una distinción para el Balneario Biología de Playa Grande, el Parador de la Provincia de Buenos Aires y el *Centro de Información Turística de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires* (Battocletti et al., s.f.). Este destino ha sido el único en implementar el programa 4 veces, logrando un total de 30 establecimientos con esta distinción: 9 balnearios, 8 alojamientos, 6 centros recreativos, 3 centros de información turística, 3 restaurantes y un centro comercial (Battocletti et al., s.f.).

Con esto se ha conseguido que Mar de la Plata se convierta en uno de los destinos más accesibles de este país, logrando grandes hitos en Latinoamérica como la realización del *I Campeonato Sudamericano de Surf Adaptado* en 2018, organizado por la *Asociación Argentina de Surf* y el apoyo de la *Secretaría de Turismo de la Nación* (Martinucci y Queirel, 2019), y que entidades especialistas en la materia, como el portal *Vías Accesibles*, declarado de interés social por la legislatura de la ciudad de Buenos Aires, lo reconozcan como tal, poniendo en su plataforma de manifiesto toda la oferta accesible con la que cuenta (Vías Accesibles, s.f.).

Otra experiencia palpable en materia de turismo accesible en Argentina, esta vez compartida con Brasil, es la del *Parque Nacional Iguazú*, creado en 1934 y declarado *Patrimonio Natural de la Humanidad* por la UNESCO en 1984 (Pudor, 2016). Siendo uno de los principales destinos turísticos de Latinoamérica inicia su camino hacia la accesibilidad en el año 1995, cuando la *Administración de Parques Nacionales* de Argentina pide una licitación pública para mejorar la infraestructura con el fin de convertirla en accesible en el área de las cataratas. La empresa ganadora fue *Iguazú Argentina* (Pudor, 2016). Durante el proceso de conversión, la administración logró que las cataratas queden incluidas en los circuitos turísticos accesibles que ofrece el parque,

logrando estar acorde con los objetivos planteados inicialmente: mejorar la calidad de la visita, fomentar la valoración de la biodiversidad de la selva subtropical paranaense, como uno de los últimos reductos naturales remanentes, y hacer un plan de zonificación con flujos y servicios con el fin de reducir el impacto ambiental producido por los visitantes (Pudor, 2016). Luego de algunos años, todo este trabajo fue certificado por el Programa Directrices de Accesibilidad a través del Ministerio de Turismo de Argentina en el 2013 (Pudor, 2016).

Gracias a esto, en la actualidad, el parque cuenta con un sector de recepción de visitantes ubicados en el ex aeropuerto, un área de estacionamiento con rampas para bajada y subida de pasajeros, sanitarios accesibles, servicio de guarda parques y un centro de interpretación que cumple con normas de accesibilidad. En este centro se encuentra una maqueta en alto relieve de los distintos circuitos del parque con explicación en sistema braille en español e inglés y estatuas de animales tallados por aborígenes. Además, cuenta con un área comercial con patios de comida que es ofrecida en cartas de menú en sistema braille, señalética informativa en todos los sectores del parque, tales como: nombres de circuito, distancias para recorrer y grado de dificultad. Asimismo, uno de sus principales atractivos es el “Tren de la Selva” que cuenta con piso antideslizante y funciona propulsado por gas, además, tiene adaptaciones en cada vagón en donde los asientos se mueven para permitir el acceso de sillas de ruedas o coches de bebe. De igual manera, los dos principales circuitos, superior e inferior, cuentan con rampas de isla a isla (Pudor, 2016).

De la misma forma, esta empresa creó en el 2003 un área de accesibilidad en donde se llevan a cabo capacitaciones al personal (Pudor, 2016). Esta área también funciona como una sala en donde se les informa a los visitantes que llegan sobre el nivel de accesibilidad del parque (Pudor, 2016). Debido a esto, todo el personal está capacitado en aspectos como: naturalidad, respeto y sentido común en el trato a una persona con discapacidad, atención a personas con discapacidad física y/o movilidad reducida, características generales de la infraestructura del parque y los circuitos, atención a personas con discapacidad sensorial, entre otros, y están certificados por el departamento de Recursos Humanos (Pudor, 2016).

Otra experiencia importante en este país es la *Escuela de Esqui Adaptado de Chapelco* que da servicios de enseñanza de esqui para personas con algún tipo de discapacidad en el Río Aluminé en la Provincia de Neuquén en la zona de la Patagonia (Martinucci y Queirel, 2019). Esta escuela realiza desde el 2013 el *Encuentro Nacional Molly O'Brien*, cuyo nombre fue elegido en honor a quien fue una instructora que propició la enseñanza del esquí adaptado en la década de los 90 en la zona (Martinucci y Queirel, 2019). De igual forma, otra experiencia es la *Fundacion Challenge Argentina*, organización sin fines de lucro creada en el 2006, que ofrece actividades de senderismo en montañas para personas con discapacidad y ancianos con el monitoreo de instructores profesionales, a quienes capacitan en la enseñanza de esquí adaptado y trekking adaptado por los caminos del cerro Catedral en Bariloche (Martinucci y Queirel, 2019).

Dirigiéndonos hacia México, este país promulgó su *Ley General de las Personas con Discapacidad* en el año 2005 (Meléndez, 2019), además cuenta con la *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad* promulgada en el 2011 (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2011), las cuales han generado un marco legal para la creación de entidades referidas. Las más importantes son la *Asociación Mexicana de Turismo Accesible e Inclusivo (AMEXTI)* y la *Red Mexicana de Turismo Accesible (REDMEXTI)*, que promueven la participación activa de personas con discapacidad en el turismo (Peralta, 2020). Estas asociaciones civiles están activas desde el 2016 y buscan funcionar como redes que articulan el trabajo de empresas, instituciones, aerolíneas, agencias de viajes, operadores turísticos, entre otros, cuyo servicio esté enfocado en la accesibilidad (Cárdenas, 2016). De igual manera, en los últimos años se han convertido en pioneras en la realización de capacitaciones referente a estándares de calidad en accesibilidad (Cárdenas, 2016) (Peralta, 2020).

Una experiencia significativa en accesibilidad en este país es el destino de Cancún, concretamente la referida al trabajo de *Cancún Accesible*. Esta empresa turística, con más de 10 años de experiencia en el mercado, se ha convertido en la empresa pionera y líder en el caribe mexicano en cuanto a accesibilidad, persiguiendo el objetivo de lograr que muchas personas, independientemente de alguna condición de discapacidad, puedan conocer el paraíso de Cancún (Cárdenas, 2016).

Esta empresa brinda servicios a personas con discapacidad física que visitan Cancún, la Riviera Maya, Conzumel, Isla Mujeres u otros destinos de la Península de Yucatán (Cárdenas, 2016). Sus servicios incluyen transportación terrestre adaptada, alquiler de ayuda técnica y unidades funcionales para transporte. Asimismo, sus vehículos cuentan con rampas manuales que soportan hasta 500 kg de peso con los cuales los visitantes pueden conocer también sitios arqueológicos, como Chichén Itzá o Tulum, realizar nado con delfines, visitar parques naturales, como Xel-Há y Xcaret, así como tours de compras en Cancún o Playa del Carmen (Cárdenas, 2016). Otros de los equipos con los que cuenta son: sillas de ruedas manuales o motorizadas, sillas anfibia, bastones, muletas, caminadoras, así como equipos más especializados, como camas clínicas, elevadores de pacientes o equipos de oxígeno médico. Las sillas anfibia permiten que los usuarios puedan meterse al mar o la piscina, y a transitar con facilidad en la arena. También cuentan con personal capacitado y proveen servicio de cuidadores y enfermeras (Cárdenas, 2016).

De igual manera, esta empresa realiza capacitaciones a través de cursos en universidades a prestadores de servicios turísticos y empresas importantes de este mismo destino. Uno de ellos es el *Grupo Xcaret*, que maneja varios de los parques ecológicos y de atracciones más famosos del Caribe Mexicano; y *Lomas Travel*, una de las agencias de viajes más importantes del sureste de México (Cárdenas, 2016). Con esto, Cancún Accesible se está convirtiendo en la empresa líder en capacitaciones referente a turismo inclusivo (Cárdenas, 2016).

Su trabajo también ha involucrado a la comunidad, con quienes organizan eventos como desfiles y pasacalles. Uno de ellos fue la primera pasarela inclusiva que involucró a toda la comunidad realizada por la celebración de su octavo aniversario (Cárdenas, 2016). Asimismo, hasta el 2016 hicieron donaciones de más de 50 equipos como sillas de ruedas que por el desgaste estético no podían volver a alquilarse a turistas (Cárdenas, 2016). Además, cuentan con un programa llamado “Viajes con causa” en el cual invitan a personas con discapacidad de bajos recursos a disfrutar, sin costo alguno, de los tours que ofrecen (Cárdenas, 2016).

En el caso de Brasil, este país promulga su ley referida a accesibilidad en 1989, la *Ley N° 7583 sobre el Apoyo a las Personas con Discapacidad y su Integración Social* (Meléndez, 2019), sin embargo, cuentan con una más actual promulgada en 2015, la *Ley N° 13146, Ley Brasileña de Inclusión de Personas con Discapacidad*, cuyos conceptos están más acorde a la realidad actual (Guía Turismo Accesível, s.f.). Por otro lado, este país reúne su información turística en su página oficial de turismo, *Visit Brasil*, sin embargo, la información referida a accesibilidad en esta es mínima. Por otro lado, el *Ministerio de Turismo de Brasil* y el *Ministerio de la Mujer, la Familia y los Derechos Humanos* gestionan una plataforma estatal llamada *Turismo Acessível*, en el que se encuentra un programa dirigido a gestores públicos y privados, profesionales de turismo, empresas turísticas, destinos turísticos y personas con discapacidad (Guía Turismo Accesível, s.f.). El programa consiste en capacitaciones sobre turismo accesible, derechos de personas con discapacidad, entre otros temas afines. Además, al finalizar el programa, las empresas están aptas para realizar cambios en sus servicios y usar el logo del Ministerio de Turismo de este país como un aval de buenas prácticas (Ministério do Turismo, 2014).

Asimismo, esta plataforma funciona como un compendio de información importante referente a accesibilidad en el cual se puede encontrar información legal, sobre eventos afines e información de bancos y programas que brindan crédito a empresas que desean convertir sus servicios en accesibles (Guía Turismo Accesível, s.f.)

Por otro lado, embarcándonos en algunas experiencias accesibles en este país, un antecedente importante en turismo accesible es el programa *Turismo Sin Límites* lanzado en el 2009 por el *Instituto Brasileño de Turismo (EMBRATUR)* que estuvo a acorde al *Plan de los Derechos de Personas con Discapacidad o Vivir sin Límites* del gobierno brasileiro (Portal de América, 2012). Este programa estuvo especializado en turismo de aventura para personas con algún tipo de discapacidad y se desarrolló en la ciudad de Socorro en Sao Paulo (Portal de América, 2012). Con esto se logró que turistas parapléjicos y tetrapléjicos monten a caballo, hagan quads, rafting, rappel y tirolesa a través de equipos especializados (Portal de América, 2012). Asimismo, se realizaron tours culturales accesibles por el Museo de Arte de Sao Paulo y la famosa avenida de lujo Oscar Freire y el Parque Ibirapuera (La Tercera, 2012). En este programa se trabajó con 15 agencias federales (Portal de América, 2012).

Otras experiencias en este ámbito son: la Pinacoteca del estado de Sao Paulo, uno de los museos más importantes de Brasil con instalaciones totalmente accesibles (Shimosakai, 2019). Este atractivo cuenta con un programa de visitas monitoreadas para sordos y ciegos, en donde se usa lenguaje de señas y se realizan actividades de toque y auto descripción, además de esculturas táctiles y guías multimedia (Shimosakai, 2019). De igual manera, los sambodromos que hay en el país, en Río de Janeiro y Sao Paulo, ubicados en Sapucaí y en el Anhembi, respectivamente, cuentan con instalaciones accesibles (Shimosakai, 2019). Finalmente, los 12 estadios construidos para la Copa del Mundo del 2014 se hicieron tomando en cuenta criterios de accesibilidad (Shimosakai, 2019).

Dirigiéndonos hacia El Caribe, República Dominicana es uno de los países que ha tenido grandes avances en este ámbito, logrando que el turismo accesible sirva como un mecanismo de desarrollo e inclusión social generando crecimiento económico (Almonte, 2016). Esto se debe en gran medida a la *Ley N° 5-13 Sobre Personas con Discapacidad* promulgada en el 2013 (Meléndez, 2019) y al establecimiento de la *Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030*, la cual ha servido como base para la creación de diversos programas y entidades, tales como el *Consejo Nacional de Discapacidad desarrollado por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)* y el *Programa de Fomento del Turismo Accesible*, bajo el cual se han realizado acciones como: la realización de la *I Conferencia de América Latina y el Caribe sobre Turismo Accesible* en 2015, la incorporación de los criterios de Diseño Universal en la *Certificación de Playas “Bandera Azul”*, así como en el remozamiento de la zona colonial de la ciudad de Santo Domingo y la construcción de acceso a espacios turísticos como en jardines, parques, reservas naturales y playas, como la playa popular de Najayo construida con asesoría del CONADIS (Almonte, 2016).

Asimismo, este programa ha permitido realizar capacitaciones a hoteles. Uno de las más importantes fue la jornada de capacitación “Trato Digno a Personas con Discapacidad y Turismo Accesible” realizada junto a la *Asociación de Hoteles Romana - Bayahíbe (AHRN)*, en el cual participaron más de 300 representantes de hoteles y empresas turísticas de la zona (Almonte, 2016). En esta, los participantes recibieron asesoramiento

técnico y seguimiento de sus proyectos que están en proceso de desarrollo (Almonte, 2016).

De igual manera, el programa fue adaptado con el fin de conseguir mejoras en el centro de la ciudad de Santo Domingo, constituyéndose como el *Programa de Fomento al Turismo Ciudad Colonial de Santo Domingo* creado por el *Ministerio de Turismo de la República Dominicana* que busca fomentar la diversificación de la oferta turística de la ciudad de Santo Domingo (Almonte, 2016). Gracias a este se ha logrado la rehabilitación de calles, así como del museo Alcázar Colon y el Museo Casas Reales, y la inauguración del primer sendero accesible del país en el 2014 por el *Consortio Dominicano de Competitividad Turística (CDCT)*, auspiciado por el Gobierno de Estados Unidos a través de su *Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID)*. De igual manera, este proyecto tuvo la colaboración del CONADIS (Almonte, 2016).

Por su parte, Uruguay, en materia de accesibilidad, cuenta con la *Ley N° 18.651 de Protección Integral de Personas con Discapacidad* promulgada en el 2010 (Meléndez, 2019) y la *Red Uruguaya por el Turismo Accesible* lanzada en la *III Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible* en el 2019 (Uruguay Natural, 2019). Esta última es coordinada por la *Asociación Turística de Montevideo* con el apoyo de la *Asociación Uruguaya de Agencias de Viajes (AUDAVI)*, la *Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay (AHRU)* y la *Secretaría de Accesibilidad para la Inclusión de la Intendencia de Montevideo* (Uruguay Natural, 2019). Esta red se encarga de difundir acciones de concientización sobre accesibilidad, potenciar actividades y capacitar a actores turísticos en este enfoque (Uruguay Natural, 2019).

Asimismo, en Uruguay desde el 2009, se trabaja aspectos turísticos con enfoque de accesibilidad de acuerdo al *Plan Nacional de Turismo 2030*, el cual pretende ser una “herramienta para la integración social, territorial y política, consciente de la diversidad” (Carreras, 2019, p. 37). Este, cuenta con tres pilares de acción: sensibilización, capacitación y diagnóstico (Carreras, 2019). De igual manera, gracias a su campo de acción, se han realizado talleres y capacitaciones en esta materia a empresas e interesados a cargo del *Programa Nacional de Discapacidad (PRONADIS)*, el *Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)* y el *Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT)* (Carreras, 2019).

Este marco generó las condiciones necesarias para que en 2016 se inaugure el primer punto accesible de Montevideo, la playa Pocitos. Esto se hizo como parte de la estrategia en turismo de la *División Turismo del Departamento de Desarrollo Económico* bajo el nombre de “Montevideo, de ciudad turística a destino turístico inteligente”, la cual pretende convertir a la ciudad en sostenible, inteligente y accesible (Uruguay Natural, 2019). Gracias a esto, hoy la playa Pocitos cuenta con servicios de estacionamiento para PCDs, rampas conectadas a pasarelas, pasarela hasta la orilla del mar, baños accesibles, sillas anfibia y personal de apoyo en verano (Lyonnet, 2019).

De igual manera, en la cumbre antes mencionada se lanzó la campaña *Montevideo sin Barreras*, en donde diferentes operadores y agencias turísticas, así como empresas afines, se comprometieron a unir fuerzas para ofrecer servicios accesibles en museos, restaurantes, empresas de transporte, hoteles, parques infantiles públicos, teatros como el teatro Solís, entre otros (Lyonnet, 2019). De igual manera, en el ámbito del transporte se realizó la unificación del servicio de taxis y remises bajo una licitación para 20 remises accesibles aptos para el público (Lyonnet, 2019).

En el rubro hotelero, una experiencia exitosa en accesibilidad es la cadena Wyndham Hotels & Resorts en Uruguay, la cual cuenta con servicio de perro guía, cuyo costo no está contemplado en la tarifa, una habitación de estilo *handicapped rooms* en el Wyndham Colonia para brindar mayor autonomía a personas con movilidad reducida; tres en El Esplendor by Wyndham Cervantes; y una, tanto en El Esplendor by Wyndham Punta Carretas como en el Dazzler by Wyndham Montevideo (Carreras, 2020).

Revisando otros destinos accesibles en la región, la Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo realizó un recuento de playas accesibles en Latinoamérica aplicando la metodología de *semáforo* y *check list* del OLTi, en los cuales se calificaron los siguientes criterios de accesibilidad: (i) aparcamiento cercano a la playa, (ii) servicios de hospedaje accesible, (iii) pasarela para acceder a la playa, (iv) restaurantes accesibles, (v) alquiler de sillas de ruedas, (vi) transporte privado adaptado, (vii) baños accesibles, (viii) regaderas adaptadas, (ix) personal de apoyo, (x) personal de servicios privados y (xi) señalética accesible (Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo, 2019). A continuación, se revisará la calificación de algunas playas estudiadas.

En el estudio se puede observar que la playa de Cuastecomate en México cumple con 10 criterios: aparcamiento cercano a la playa, servicios de hospedaje accesible, pasarela para acceder a la playa, restaurantes accesibles, alquiler de sillas de ruedas, transporte privado adaptado, baños accesibles, regaderas adaptadas, personal de apoyo y señalética accesible, siendo una de las más accesibles de la zona (Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo, 2019), mientras, en Perú, la playa Punta Foquitas solo cumple con 4 requisitos: aparcamiento accesible, servicios de hospedaje accesible en la zona, pasarela accesible hacia la playa y restaurante accesibles en la zona, siendo una de las menos accesibles (Llano, 2019).

De igual manera, se realizó la misma experiencia haciendo un recuento de museos accesibles en Latinoamérica utilizando la misma metodología, esta vez con 20 criterios: (i) personal capacitado en la atención a PCD, (ii) entrada principal sin desniveles ni barreras, (iii) puerta principal abatible y corrediza, (iv) los desniveles cuentan con rampas, sillas salva escaleras, plataformas sube escaleras elevadores o ascensores, (v) en caso de haber elevadores, no cuentan con impedimento de uso (tener llave), (vi) taquillas o espacios de recepción en dos alturas, una más alta, de 110 m para personas de pie; otra, más baja, 80 -85 cm; o bien solo la segunda, (vii) circulación horizontal libre y fija, (viii) el mobiliario permite el desplazamiento de sillas de ruedas y el uso de bastón, (ix) paredes con un contraste cromático, (x) guías piso táctiles que guíen el recorrido, (xi) áreas de descanso y reposo, (xii) puntos informativos de una altura de fácil acceso, (xiii) vitrinas y paneles de baja altura, (xiv) bucles magnéticos o bucle de inducción de audiofrecuencia, (xv) información en lengua de señas (guías virtuales multimedia), (xvi) audio guías con audio descripción, (xvii) recursos táctiles (réplicas), (xviii) publicidad y guías en braille, (xix) talleres y actividad para PCD's y (xx) baños accesibles (Clapez, 2020).

En Ecuador, esta evaluación se hizo en el *Museo de la Ciudad*, *Yaku Parque*, el *Museo del Carmen Alto*, el *Museo Intiñán*, el *Museo de Sitio y Parque Arqueológico Pumapungo*, cabe mencionar que este es uno de los más grandes y accesibles, ya que cuenta con rampas de acceso, espacios de descanso, ascensores y baños accesibles. Además, emplean el sistema braille a través de infografías; el *Museo Catedral Vieja*, también adaptado contando con rampas portátiles, baños accesibles, audio guías y

personal capacitado; el *Museo Municipal de Arte Moderno*, el *Museo Municipal de Guayaquil*, que cuenta con una sala adaptada con el sistema braille y libros en formato audio; y la *RIA Biblioteca de las Artes* (Maroto et al., 2020)

De acuerdo a la calificación que obtuvieron, en los resultados más resaltantes, se puede observar que el criterio (ii) es cumplido por casi todos los museos, es decir, todos, a excepción del Museo del Carmen Alto que obtuvo punto amarillo, obtuvieron un punto verde. De igual manera, esta situación es similar en el criterio (xi) en el que todos los museos tienen punto verde. Por otro lado, en el criterio (xiv) todos los museos obtuvieron punto rojo (Maroto et al., 2020), dándonos una idea del nivel de accesibilidad de estos espacios.

Por otro lado, en La Paz, Bolivia, se visitaron el *Museo de Etnografía y Folklore*, el *Museo Nacional de Arte*, el *Museo Costumbrista "Juan de Vargas"*, el *Museo Casa de Pedro Domingo Murillo* y el *Museo San Francisco*. En estos, se pudo identificar que solo el Museo Nacional de Etnografía obtuvo punto verde en el criterio número (v). Asimismo, solo este mismo museo, junto al Museo Casa Pedro y el Museo San Francisco tuvieron punto verde en el criterio (ix). De igual manera, todos los museos obtuvieron punto amarillo en el criterio número (vii). Finalmente, el resto de los museos, en el resto de los criterios, obtuvieron puntos rojos en su mayoría con algunos criterios pintados de color amarillo (Clapez, 2020).

Como se puede observar, la mayoría de museos obtuvieron un resultado negativo ya que no cumplen con los requerimientos de accesibilidad. Esto se debe, en cierta medida, a que la mayoría de ellos fueron construidos en la época republicana, por lo que se le ha dado prioridad a su conservación sobre potenciales cambios en accesibilidad (Clapez, 2020). De igual manera, se identificó que el recurso humano no está capacitado, a pesar de ser, muchos de ellos, bilingües no conocen el lenguaje de señas y no cuentan con material de apoyo en sistema braille (Clapez, 2020).

A pesar de ello, el *Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLPL)* viene realizando iniciativas en el campo de la accesibilidad. En los últimos años, esta entidad, a través de

la *Agencia Municipal de Desarrollo Turístico La Paz Maravillosa* realizaron un tour para ciegos llamado "La Paz se siente", en el cual se hizo un recorrido por el Museo Costumbrista "Juan de Vargas", el Museo Casa Murillo y el Museo San Francisco. Para esto, adaptaron sus espacios con el fin que las personas invidentes participantes puedan tocar las piezas e interactuar con ellas. Sin embargo, estas experiencias siguen siendo mínimas ya que no logran conformar un sistema de museos inclusivos (Clapez, 2020).

Del mismo modo, volviendo a México, es importante mencionar que, en este país, las administraciones de los museos han desarrollado estrategias de organización con respecto a la accesibilidad que contribuyen a la unificación de esfuerzos para hacer de estos espacios unos más accesibles, siendo así que todos los museos que son accesibles forman parte de la *Red de Museos para la Atención a Personas con Discapacidad* (Maroto et al., 2020). El número de museos con este enfoque ha ido aumentando a lo largo de los años, siendo así que, en el 2018, los datos del *Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)* contabilizaron 1712 museos en todo México de los cuales, 247 son accesibles para personas con discapacidad auditiva, 409 tienen accesibilidad motriz, 186 tienen accesibilidad cognitiva y 658 accesibilidad visual. Aun así, esta cifra sigue siendo menos de la mitad (Maroto et al., 2020)

Revisando otras experiencias en Latinoamérica, regresamos a Bolivia, donde se desarrolló un proyecto comunitario llamado *Yucupe Glamping* desarrollado en la comunidad Yucupe Chimani dirigido a personas con discapacidad visual (Clapez, 2019). El proyecto contó con la ayuda del *Instituto Boliviano de la Ceguera (IBC)*, y se basó en el *Marco Referencial para el Desarrollo del Turismo Sostenible en Áreas Protegidas* y en el análisis del *Programa de Rehabilitación Básica Funcional* desarrollado por la IBC en el cual se tuvo como resultado que el aspecto que representa mayor desafío para las personas con discapacidad visual es la baja autoestima causada por la reducida autonomía (Clapez, 2019).

En octubre del 2019, se realizó un simulacro con tres personas con ceguera pertenecientes al IBC, los cuales participaron de recorridos a través de senderos interpretativos accesibles basados, principalmente, en la fauna y flora de la zona Yucupe Chimani. Estos incluyeron transporte, hospedaje y alimentos (Clapez, 2019). Con esta experiencia focal

se observó que el turismo o la actividad de viajar o conocer un destino nuevo es una experiencia inigualable para una persona con discapacidad visual, pues genera en ellos interés por conocer nuevos lugares y sobre todo ayuda al fortalecimiento de su autoestima (Clapez, 2019). Lamentablemente, en Bolivia no hay ninguna agencia u operador que se especialice en este nicho, convirtiéndose, este proyecto, en el primero en Bolivia (Clapez, 2019).

De igual manera, el turismo ha contribuido en la mejora de la situación de conflicto que vive esta comunidad. Al pertenecer al *Parque Nacional y Área de Manejo Integrado Cotapata*, esta comunidad se mostró en desacuerdo con la actualización del *Plan de Manejo* elaborado por el *Servicio Nacional de Áreas Protegidas (SERNAP)* y la *Asociación Boliviana para la Conservación e Investigación de Ecosistemas Andino Amazónicos (ACEAA)*, el cual cambia las regulaciones con respecto a las plantaciones de hoja de coca (Clapez, 2019). Sin embargo, el proyecto turístico explicado, gozó de aceptación por gran parte de la comunidad, posicionándose como una potencial elección de actividad económica por parte de ellos (Clapez, 2019).

Dirigiéndonos a Chile, podemos encontrar otras experiencias, una de ellas es la empresa chilena *Sur Explora*, ubicada al sur de Chile en la region de la Araucania, Pucón, conocida como "la capital del turismo de Chile". Esta cuenta con mas de 3 años de experiencia en turismo inclusivo, en los cuales han obtenido un diplomado de turismo inclusivo por parte de la AMEXTI, han realizado consultorías de accesibilidad junto con la *Corporación Nacional Forestal (CONAF)* y han recibido un sello de calidad turistica por parte del *Servicio Nacional de Turismo de Chile* (Correa, 2019). Uno de sus tours mas conocidos es el ascenso y descenso al volcán Villarrica en el cual emplean equipos de accesibilidad (Correa, 2019).

Otra de ellas es la escuela de buceo adaptado, *Centro de Buceo Snorkeling Rapa Nui*, ubicada en Rapa Nui, uno de los principales sitios turisticos de Chile, en la región de la polinesia. Esta empresa nace en el 2013 y actualmente cuenta con un solido equipo de trabajo que esta conformado, entre otros, por 1 terapeuta ocupacional y 3 buzos profesionales, quienes coordinan las actividades (Correa, 2019). Además de ello, este equipo realiza actividades de trabajo social para niños de la isla que sufren algun tipo de

discapacidad, trayendo diferentes beneficios para ellos como desarrollo de habilidades motoras e independencia, entre otros (Correa, 2019).

Es recalable también la labor de la empresa chilena *Jass Puerto Varas*, especialistas en prestar servicios de calidad en turismo de aventura con accesibilidad (Correa, 2019). Ubicados en Puerto Varas, al finalizar el territorio continental de Chile, cuentan con mas de 3 años ofreciendo circuitos turísticos por lugares en donde solo es posible acceder con canoas y kayaks. En este sentido, cuentan kayaks adaptados a un sistema de estabilizadores laterales que da mayor equilibrio al usuario, haciendo que PCDs puedan disfrutar de la variedad de flora y fauna que hay en la zona (Correa, 2019).

Por otro lado, es importante hacer un recuento de los eventos que se han desarrollado en el continente en materia de turismo accesible, ya que estos han funcionado como grandes espacios de difusión e intercambio de información sobre experiencias en este campo y han permitido crear redes de contacto que promueven la accesibilidad. En este sentido, un evento importante en el continente es la *Conferencia sobre Turismo Accesible en América Latina y el Caribe*. Este encuentro internacional se lleva a cabo anualmente y tiene como objetivo promover el turismo accesible, presentar casos de éxito en materia de accesibilidad en países latinoamericanos, tendencias y los beneficios económicos y sociales de la accesibilidad en el turismo (Conferencia sobre Turismo Accesible en América Latina y el Caribe, s.f.). La primera edición se realizó en el 2015 como una iniciativa del CONADIS de República Dominicana, que además fue la sede. Las siguientes ediciones fueron en Ecuador en el 2016, Panamá en el 2017, México en el 2018 y Guatemala en el 2019 (Conferencia sobre Turismo Accesible en América Latina y el Caribe, s.f.).

La primera edición de esta conferencia fue de suma importancia, pues en ella se firmó, por parte de los países participantes, la *Declaración de Santo Domingo sobre Turismo Accesible*, en donde asumieron el compromiso de cooperar en el desarrollo de un modelo turístico accesible para todas las personas a nivel regional y de promover la planificación de iniciativas de apoyo en turismo accesible (Almonte, 2016). En la segunda edición, se trató el tema de la promoción e investigación; en la tercera, la cadena de accesibilidad; en la cuarta, la importancia del emisor y receptor en el turismo y en la última edición, la

inclusión laboral en la industria turística para personas con discapacidad como guías, atención al cliente, artesanos, entre otros (Mazariegos, 2019).

Otro evento importante en Latinoamérica es la *Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible* organizada por la Red Iberoamericana de Turismo Accesible (Hosteltour Latam, 2018). La primera edición se llevó a cabo en México en el 2017 (Medular Digital, s.f.). Para la segunda edición, este mismo país fue el anfitrión, contando con el apoyo de la OMT y de la OEA. En esta oportunidad, el programa estuvo enfocado en sensibilizar a los destinos y productos turísticos en adoptar un modelo accesible (Hosteltour Latam, 2018). La tercera edición fue en Montevideo, Uruguay, cuya información está a detalle párrafos arriba (Uruguay Natural, 2019). Finalmente, la cuarta edición está prevista a realizarse del 2 al 7 de diciembre de 2020 en Cuba (Travel 2 latam, 2020).

Otro de ellos es el *Congreso Internacional de Turismo Inclusivo en México*, el cual, a la fecha lleva ya tres ediciones. Su primera edición se llevó a cabo en el 2015 y estuvo organizada por el *Gobierno del Estado de Guanajuato*, el *Instituto Guanajuatense para Personas con Discapacidad* (INGUDIS), la *Secretaría de Turismo de México* (SECTUR) y la *Organización Tlachтли*, organización que realiza capacitaciones en deportes de aventura con enfoque accesible (Peralta, 2020). Esta edición fue importante debido a la firma del *Manifiesto por un Turismo Inclusivo en México* propuesta por la Organización de Tlachтли, por parte de las entidades participantes (Peralta, 2020). De igual manera, también estuvieron presentes representantes de ENAT y de la *Organización Internacional de Trabajo Social* (OITS) (Peralta, 2020). La segunda edición se llevó a cabo en San Luis de Potosí en el 2016. En esta ocasión se sumó la AMEXTI como parte del comité organizativo además del *Gobierno del Estado de San Luis de Potosí* (Peralta, 2020). En este congreso se firmó la *Declaración por un Turismo Accesible en América Latina y El Caribe*, remarcando el compromiso por parte de los Estados participantes (Peralta, 2020). Finalmente, la tercera edición se realizó en el 2019 en la ciudad de Guanajuato, contando con los mismos organizadores de la primera edición. En esta oportunidad, como se ha mencionado, se lanzó el Observatorio Latinoamericano de Turismo Inclusivo (Peralta, 2020).

Por otra parte, en Latinoamérica también se han creado sellos y distinciones que identifican a las empresas con buenas prácticas en accesibilidad, una de ellas es el sello RD INCLUYE de Republica Dominicana, entregado por el CONADIS, en colaboración con el *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo* (PNUD) (CONADIS, s.f.).

Este sello fue creado con el fin de fomentar practicas accesibles en la actividad turística y está creado en el marco normativo nacional e internacional (CONADIS, s.f.). Estas prácticas son calificadas en los ámbitos de accesibilidad universal, producción de conocimiento, sensibilización/concientización, trabajo, educación, salud, justicia y participación (CONADIS, s.f.). El sello es entregado en tres versiones: oro, plata o bronce. Asimismo, consta de cuatro criterios de evaluación: alineación con la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), ética y réplica de la acción, sostenibilidad y la eficacia de la acción (CONADIS, s.f.).

En la edición del 2020, la cadena de hotel Catalonia Hotels & Resorts, en el país caribeño, recibió múltiples sellos por su infraestructura y prácticas accesibles (Ballester, s.f.). El hotel Catalonia Bávaro Beach, recibió el sello de oro en el ámbito de accesibilidad universal, de plata por sensibilización/concientización y bronce en el ámbito de trabajo; el hotel Catalonia Royal Bávaro, recibió el sello de oro en el ámbito de accesibilidad universal; el hotel Catalonia Complejo Gran Dominicus recibió el sello de plata en el ámbito de sensibilización/concientización y de bronce en el ámbito de trabajo y el hotel Catalonia Santo Domingo recibió el sello oro en el ámbito de accesibilidad universal y de plata en el ámbito de sensibilización/concientización (Ballester, s.f.).

Estos reconocimientos se deben al trabajo realizado principalmente en su cultura organizacional, la cual ha permitido realizar acciones para eliminar barreras físicas, tales como implementación de parqueos señalizados, habitaciones adaptadas, baños adaptados, áreas reservadas en la playa y piscina, entre otros; campañas de sensibilización para sus colaboradores y apertura para contratar personal con algún tipo de discapacidad (Ballester, s.f.).

Por otro lado, en el ámbito tecnológico, Latinoamérica no ha sido ajena a la creación de aplicativos que contribuyen al buen desarrollo del turismo accesible dirigidos a usuarios con algún tipo de discapacidad. Uno de ellos es *Lazarillo* presentando en la II Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible y ganador del concurso de proyectos chilenos de la *Corporación de Fomento de la Producción* (CORFO) (Vargas, 2018). Fue desarrollada por entidades turísticas de Chile, República Dominicana, Argentina y Uruguay (Lyonnet, 2019). Esta app fue diseñada para ayudar a personas con discapacidad visual y de baja visión ya que funciona mediante una sistematización georreferenciada de lugares accesibles que llega al usuario a través de guías referenciadas en formato audio (Lyonnet, 2019). En esta, se encuentran servicios como hoteles, teatros, playas y cajeros automáticos (Lyonnet, 2019). Por otro lado, cabe señalar que la aplicación varía de nombre de acuerdo al país, en República Dominicana se llama *Dominican Republic For All* y en Uruguay *RampitaUY*.

Asimismo, en Brasil existe el aplicativo *Turismo Acessível*, herramienta tecnológica creada por el gobierno brasilero (Governo do Brasil, s.f.). Esta tiene una forma de uso colaborativa en la que el usuario puede evaluar la accesibilidad de hoteles, restaurantes, y atracciones dándole un puntaje (Governo do Brasil, s.f.). De igual manera, el usuario puede consultar o sugerir establecimientos que no están siendo contemplados para que puedan ser agregado (Governo do Brasil, s.f.).

Como se ha podido observar, en Latinoamérica, la accesibilidad es un enfoque que ha tenido grandes avances pero que sigue siendo relativamente nuevo y con casos muy específicos. La realidad actual, no permite catalogar todavía a Latinoamérica como un “destino totalmente accesible”, sin embargo, se ha tenido un buen comienzo, pues la organización estatal y privada es clave para desarrollar proyectos con presupuestos viables que contribuyan a este cambio. En este sentido, es preciso el fortalecimiento de estas instituciones y el trabajo articulado entre ellas para que, de esta manera, exista un marco sólido en el que estos cambios tengan éxito.

A modo de resumen, a continuación, se presenta información sobre las experiencias más relevantes explicadas en el presente texto.

**Tabla 14:** Experiencias de turismo accesible en Latinoamérica

PAÍS	EXPERIENCIA	ACTORES	TIPO	APORTE
<b>Argentina</b>	Programa de Directrices de Accesibilidad para Alojamientos y Servicios Turísticos en el destino Mar del Plata	Secretaría de Turismo de la Nación	Programa	Realización de Plan de Mejoras de establecimientos turísticos de Mar de la Plata.
		Servicio Nacional de Rehabilitación		Capacitaciones al personal de establecimientos turísticos por ONG CILSA.
		Ministerio de Salud de Argentina		Entrega de distinción a establecimientos que cumplieron con el programa, con vigencia por tres años.
		ONG CILSA		Con este programa se ha conseguido que Mar de la Plata sea uno de los destinos más accesibles de Argentina.
		Ente Municipal de Turismo (EMTur) de Mar de la Plata		
		Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (SSTurPBA)		
		Administradores de establecimientos turísticos		
<b>Argentina</b>	Escuela de Esquí Adaptado de Chapelco	Operador Turístico Escuela de Esquí Adaptado de Chapelco	Operador Turístico	Brinda servicios de enseñanza de esquí para personas con algún tipo de discapacidad en el Río Aluminé en la Provincia de Neuquén en la zona de la Patagonia.

		Agencias de Viaje		Encuentro Nacional Molly O'Brien desde el 2013.
<b>Argentina</b>	Fundación Challenge Argentina	Fundación Challenge Argentina	Organización sin fines de lucro	Ofrece actividades de senderismo en montañas para personas con discapacidad y ancianos con el monitoreo de instructores profesionales.
		Agencias de Viaje		Capacitación de profesionales en la enseñanza de esquí y trekking adaptado.
<b>Argentina /Brasil</b>	Parque Nacional Iguazú	Administración de Parques Nacionales de Argentina	Parque Nacional	El parque ofrece circuitos turísticos accesibles.
		Empresa Iguazú Argentina		Este destino fue certificado por el Programa Directrices de Accesibilidad a través del Ministerio de Turismo de Argentina en el 2013.
		Ministerio de Turismo de Argentina		
<b>Bolivia</b>	"La Paz se siente"	Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP) Agencia Municipal de Desarrollo Turístico La Paz Maravillosa	Programa	Se realizó un recorrido por el Museo Costumbrista "Juan de Vargas", el Museo Casa Murillo y el Museo San Francisco, con adaptaciones de espacios para personas invidentes.

<b>Bolivia</b>	Yucupe Glamping	Instituto Boliviano de la Ceguera (IBC)	Proyecto comunitario	Se realizó un simulacro con tres personas con ceguera pertenecientes al IBC en la comunidad Yucupe Chimani a través de senderos interpretativos accesibles.
		Parque Nacional y Área de Manejo Integrado Cotapata		Se observó que la actividad turística representa una experiencia inigualable para una persona con discapacidad visual, pues ayuda al fortalecimiento de su autoestima.
		Servicio Nacional de Áreas Protegidas (SERNAP)		Percepción del turismo como actividad económica que concilia problemas sociales de la zona.
<b>Brasil</b>	Turismo Acessivel	Ministerio de Turismo de Brasil	Plataforma	Ofrece capacitaciones dirigidas a gestores públicos y privados, profesionales de turismo, empresas turísticas, destinos turísticos y personas con discapacidad sobre turismo accesible, derechos de personas con discapacidad, entre otros temas afines.

		Ministerio de la Mujer, la Familia y los Derechos Humanos		Funciona como un compendio de información importante referente a accesibilidad en el cual se puede encontrar información legal, sobre eventos afines y programas que brindan crédito a empresas que desean convertir sus servicios en accesibles.
<b>Brasil</b>	Programa Turismo Sin Limites	Instituto Brasileño de Turismo (EMBRATUR)	Programa	Se logró que turistas parapléjicos y tetrapléjicos realicen actividades como paseo a caballo, quads, rafting, rappel y tirolesa a través de equipos especializados en la ciudad de Socorro.
		15 agencias federales		Se realizaron tours culturales accesibles por el Museo de Arte de Sao Paulo, la lujosa avenida Oscar Freire y el Parque Ibirapuera.
<b>Brasil</b>	Pinacoteca del estado de Sao Paulo	Pinacoteca Agencias de viajes	Museo	Cuenta con un programa de visitas monitoreadas para sordos.
<b>Brasil</b>	Turismo Acessível	Gobierno de Brasil Establecimientos turísticos	Aplicativo	Tiene una forma de uso colaborativa en la que el usuario

		Usuarios		puede evaluar la accesibilidad de hoteles, restaurantes, y atracciones dándole un puntaje. Asimismo, el usuario puede consultar o sugerir establecimientos que no están siendo contemplados para que puedan ser agregados.
<b>Chile</b>	Lazarillo	Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)	Aplicativo	Ayuda a personas invidentes a identificar establecimientos accesibles a través de guías referenciadas en formato audio.
		Establecimientos turísticos		
		Usuarios		
<b>Chile</b>	Sur Explora	AMEXTI	Operador Turístico	Empleo de equipos de accesibilidad en tours de aventura por el volcán Villarrica.
		Corporación Nacional Forestal (CONAF)		
		Servicio Nacional de Turismo de Chile		
<b>Chile</b>	Centro de Buceo Snorkeling Rapa Nui	Equipos de profesionales en accesibilidad del Centro de Buceo Snorkeling Rapa Nui	Operador Turístico	Servicio de turismo accesible en la zona.
		Agencias de viajes		Lanzamiento del Centro de Buceo Móvil, bus adaptado que fue rediseñado con rampas de acceso que recorre toda la isla.

<b>Chile</b>	Jass Puerto Vara	Jass Puerto Vara	Operador Turístico	Servicio de turismo accesible en la zona.
		Agencias de viajes		
<b>México</b>	Cancún Accesible	Empresa Cancún Accesible	Empresa Turística	Prestación de servicios accesibles en este destino.
		Comunidad		Capacitaciones a través de cursos en universidades y a prestadores de servicios turísticos.
		Universidades locales		Eventos con la comunidad como desfiles y pasacalles.
		Prestadores de servicios turísticos locales y que aquellos que venden este destino a nivel nacional.		Hasta el 2016 se hicieron donaciones de más de 50 equipos como sillas de ruedas que por el desgaste estético no podían volver a alquilarse a turistas.
<b>México</b>	“Viajes con causa”	Empresa Cancún Accesible	Programa	Se invita a personas con discapacidad de bajos recursos a disfrutar, sin costo alguno, de los tours que ofrece esta empresa.
		Comunidad local		
<b>República Dominicana</b>	Programa de Fomento del Turismo Accesible	Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	Programa	I Conferencia de América Latina y el Caribe sobre Turismo Accesible en 2015
				Incorporación de criterios de Diseño Universal en la Certificación de

				Playas “Bandera Azul”.
		Gobierno de República Dominicana a través de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030		Remozamiento de la zona colonial de la ciudad de Santo Domingo y la construcción de acceso a espacios turísticos como en jardines, parques, reservas naturales y playas con asesoría del CONADIS.
				Capacitación “Trato Digno a Personas con Discapacidad y Turismo Accesible” realizada junto a la Asociación de Hoteles Romana - Bayahíbe (AHRN) a representantes de hoteles y empresas turísticas de la zona.
<b>República Dominicana</b>	Programa de Fomento al Turismo Ciudad Colonial de Santo Domingo	Ministerio de Turismo de la República Dominicana	Programa	Se ha logrado la rehabilitación de calles, así como del Museo Alcázar Colon y el Museo Casas Reales.
		CONADIS		Inauguración del primer sendero accesible del país en el 2014 por el Consorcio Dominicano de Competitividad Turística (CDCT). Auspiciado por el Gobierno de Estados Unidos a

				través de la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID).
<b>República Dominicana</b>	RD INCLUYE	CONADIS	Sello	Califica en los ámbitos de accesibilidad universal, producción de conocimiento, sensibilización/concientización, trabajo, educación, salud, justicia y participación.
		Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)		
<b>Uruguay</b>	“Montevideo, de ciudad turística a destino turístico inteligente”	División Turismo del Departamento de Desarrollo Económico	Estrategia	La playa Pocitos se constituye como el primer punto turístico accesible del país.
		Intendencia de Montevideo		
<b>Uruguay</b>	Montevideo sin Barreras	Red Uruguaya por el Turismo Accesible	Campaña	Compromiso de empresas turísticas de unir fuerzas para ofrecer servicios accesibles en museos, restaurantes, empresas de transporte, hoteles, entre otros.
		Empresas Turísticas		En el ámbito del transporte se realizó la unificación del servicio de taxis accesibles y remises.
<b>Regional</b>	Conferencia sobre Turismo Accesible en América Latina y el Caribe.	CONADIS de República Dominicana	Conferencia	Firma de la Declaración de Santo Domingo sobre Turismo Accesible.
		Entidades y empresas		

		turísticas participantes		
<b>Regional</b>	Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible	Red Iberoamericana de Turismo Accesible	Cumbre	Esfuerzos para sensibilizar a los destinos y productos turísticos en adoptar un modelo accesible.
		Entidades y empresas turísticas participantes		Creación de la Red Uruguaya por el Turismo Accesible.
<b>Regional</b>	Congreso Internacional de Turismo Inclusivo en México	Gobierno del Estado de Guanajuato	Congreso	Firma del Manifiesto por un Turismo Inclusivo en México.
		Instituto Guanajuatense para Personas con Discapacidad (INGUDIS)		Firma de la Declaración por un Turismo Accesible en América Latina y El Caribe.
		Secretaría de Turismo de México (SECTUR)		Lanzamiento del Observatorio Latinoamericano de Turismo Inclusivo.
		Organización Tlachтли		
		AMEXTI		

Fuente: Elaboración propia del investigador

### 4.3. Perú

#### 4.3.1. Marco Legal

A continuación, se realizará una revisión del marco legal en accesibilidad en el Perú. En este sentido, es importante iniciar con la *Constitución Política del Perú* (1993), ley fundamental de la república. En esta se menciona en el artículo 7: “Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad” (Const., 1993, art. 7),

generando, de esta forma, un marco legal sostenido en los cimientos jurídicos de la nación.

Por otro lado, en el Perú han existido 4 leyes referidas a la población discapacitada del país: Ley N° 23285, Ley N° 24067, Ley N° 27050 y la Ley N° 29973, esta última actualmente vigente (Inclúyeme, s.f.).

La Ley N° 23285 – *Ley de trabajo para Personas con Limitaciones Físicas, Sensoriales e Intelectuales* fue publicada y adoptada en 1981. Esta ley estuvo más enfocada al aspecto laboral y tenía como fin regular las condiciones de trabajo de esta población (Inclúyeme, s.f.). Como principales alcances mencionaba una bonificación del 50% del monto integrado de mano de obra para empresas públicas o privadas que brinden trabajo a personas con discapacidad, y a estos, un certificado con una autorización avalada por el Estado peruano (Inclúyeme, s.f.).

La segunda ley, Ley N° 24067 – *Ley de Promoción, Prevención, Rehabilitación y Prestación de Servicios al Impedido, a fin de lograr su Integración Social* fue publicada y adoptada en 1985. En esta, se regula, principalmente, el sistema de prestación de salud, así como servicios de educación, trabajo y promoción social para personas con discapacidad (Inclúyeme, s.f.). Por su parte, la tercera ley, Ley N° 27050 – *Ley General de la Persona con Discapacidad*, fue publicada y adoptada en 1999. En esta se establece alcances sobre el desarrollo social, económico y cultural de personas con discapacidad promoviendo su integración en cada uno de estos espacios, asimismo se crea el *Consejo Nacional de la Integración de la Persona con Discapacidad* (CONADIS), fomentándose programas gestionados por esta nueva entidad en coordinación con el *Ministerio del Trabajo y Promoción Social* (Inclúyeme, s.f.). Además, se dan disposiciones y alcances sobre actos discriminatorios hacia estos ciudadanos y se disponen deducciones de gastos sobre el importe total de remuneraciones para personas con discapacidad. Estas tres leyes actualmente se encuentran derogadas (Inclúyeme, s.f.).

Finalmente, la ley vigente, Ley N° 29973 – *Ley General de la Persona con Discapacidad*, fue adoptada y publicada en 2012 (Inclúyeme, s.f.). Esta tiene como finalidad ser el

principal soporte como marco legal para “la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica” (Congreso de la República, 2012, p.1). Asimismo, aborda diferentes aspectos de la vida de estos ciudadanos, tales como: derechos civiles y políticos, accesibilidad, salud y rehabilitación, educación y deporte, trabajo y empleo, nivel de vida adecuado y protección social, normativa sobre el CONADIS, normativa sobre la *Oficina Regional de Atención a las Personas con Discapacidad* (OREDIS), normativa sobre el *Sistema Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad* (SINAPEDIS), normativa para las certificaciones, registros y estadísticas, así como sanciones e infracciones (Congreso de la República, p.1, 2012). Además, establece una cuota de empleo del 5% del recurso humano a empresas públicas, así como 3% a empresas privadas que cuenten más de 50 trabajadores con discapacidad en planilla (Inclúyeme, s.f.).

De igual manera, es importante hacer una precisión en cuanto al ente rector en materia de accesibilidad en el país, el CONADIS, organismo público adscrito al *Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*, cuyas funciones están regidas por las normas de Diseño Universal, transversalidad y respeto por la diversidad (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, s.f.). Además, promueve herramientas técnicas y capacitaciones a instituciones como gobiernos locales, regionales y central con el fin de instruirlos en la inclusión del enfoque accesible en sus planes de trabajo y servicios (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, s.f.). Asimismo, esta entidad desarrolló el Reglamento de la Ley N° 29973 en conjunto con el gobierno central, cuyos lineamientos van acorde a la ley que lo genera y la regula, especificando el accionar legal en los diferentes aspectos de la vida de un ciudadano con discapacidad (Inclúyeme, s.f.).

Por otro lado, el Perú cuenta con el *Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023*, instrumento de planeamiento y gestión transversal (Dirección General de Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico, 2018). Su elaboración fue dispuesta en la *Cuarta Disposición Complementaria Final* de la Ley N° 29973, enfocada en la adecuación del entorno urbano, transporte y comunicaciones, y aprobado con DS N° 012-2018-VIVIENDA Grupo de TRABAJO MULTISECTORIAL - PNA 2018 – 2023 (Dirección General de

Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico, 2018). Este plan tiene como finalidad orientar los procesos para crear entornos accesibles mediante la planificación en el marco de la normativa vigente (Dirección General de Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico, 2018). Asimismo, el desarrollo del plan fue elaborado de manera transversal, en el que participaron: el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, Ministerio de Educación, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Salud, Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Congreso de la República, CONADIS, ESSALUD, Representante de SENSE Internacional Perú y Representante de Mesa de Discapacitados y Derechos Humanos (Dirección General de Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico, 2018).

Además, cuenta como marco normativo la ratificación del Congreso de la República del Perú de *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas* y su *Protocolo Facultativo*, el *Protocolo Adicional a la Convención Americana en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador”*, ratificado por el Perú el 17 de mayo de 1995, el cual señala en su artículo 18, inciso c), la obligación de adoptar medidas adecuadas para la inclusión prioritaria de las necesidades particulares de las personas con discapacidad en los planes de desarrollo urbano; la *Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de discriminación contra las Personas con Discapacidad*, ratificada por el Perú el 10 de Julio del 2001, con el cual se vuelve una obligación para el país adoptar medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, para eliminar la discriminación en contra de personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad (Dirección General de Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico, 2018).

De igual manera, el plan está en la línea de los *Objetivos de Desarrollo Sostenible*, principalmente de los objetivos 10: Reducir la desigualdad entre los países; y 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles (Dirección General de Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico, 2018).

En cuando al marco normativo nacional, el plan está basado en la Constitución Política Del Perú vigente (1993), asimismo en otras leyes que complementan la información referida al marco normativo y legal general para personas con discapacidad:

**Tabla 15:** Marco normativo y legal de PCDs en Perú

<b>Ley N° 29973 (2012)</b>	Artículo 7 de la Ley General de la Personas con Discapacidad.
<b>Ley N° 28084 (2003)</b>	Ley que regula el Parqueo Especial para Vehículos Ocupados por Personas con Discapacidad en Perú.
<b>Ley N° 28530 (2005)</b>	Ley de Promoción de acceso a internet para personas con discapacidad y de adecuación del espacio físico en cabinas públicas de internet.
<b>Ley N° 28735 (2006)</b>	Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte.
<b>Ley N° 29524 (2010)</b>	Ley que reconoce la sordo-ceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordo ciegas.
<b>Ley N° 29830 (2011)</b>	Ley que promueve el uso de perros guías para las personas con discapacidad visual
<b>Ley 30433 (2016)</b>	Ley que modifica la Ley 29830
<b>Ley N° 29535 (2010)</b>	Ley que otorga el reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana
<b>Ley 30490 (2016)</b>	Ley de la persona adulta mayor
<b>Ley N° 30412 (2016)</b>	Ley que modifica el Artículo 20 de la Ley 29973, Ley General de la persona con discapacidad, con disposiciones para el paso libre en el servicio de transporte público terrestre para personas con discapacidad severa.
<b>Ley N° 28983 (2007)</b>	Ley de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
<b>Ley N° 30150 (2014)</b>	Ley de protección a las personas con trastorno del espectro autista (tea).
<b>Decreto Supremo N° 002- 2014- MIMP</b>	Decreto que aprueba el Reglamento de la Ley General de Discapacidad.
<b>Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA</b>	Decreto que aprueba el Reglamento Nacional de Edificaciones y que incluye en su estructura.
<b>Norma Técnica A-120 (2016)</b>	<i>“Accesibilidad para Personas con Discapacidad y Personas Adultas Mayores”.</i>

<b>Decreto Supremo N° 081-2013-PCM</b>	Decreto que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico.
<b>Decreto Supremo N° 033-2018-PCM</b>	Decreto que crea la <i>Plataforma Digital Única del Estado Peruano</i> y establece disposiciones para el desarrollo del <i>Gobierno Digital</i> .
<b>Decreto Supremo N° 055-2018- PCM</b>	Decreto que aprueba disposiciones de la <i>Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano – MAC</i> , y sus canales de atención.
<b>Decreto Supremo N° 001-2015- MIMP</b>	Decreto que aprueba el Reglamento de la Ley de Protección a las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2018).

Fuente: Elaboración propia del investigador.

De igual manera, a continuación, se muestra la visión, misión y objetivo general del *Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023 (PNA)*, para, de esta forma, entender de qué manera este documento direcciona su accionar y los cambios que pretende lograr para el año 2023.

**Tabla 16:** Visión, Misión y Objetivo general del PNA 2018-2023

<b>Visión</b>	El Perú es un país con accesibilidad para todos, en el cual las personas ejercen sus derechos en condiciones de igualdad y de respeto a su dignidad, teniendo a su disposición entornos libres de barreras, con edificaciones, transporte, comunicaciones y servicios en condiciones de usabilidad, comodidad y seguridad (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2018).
<b>Misión</b>	Implementar políticas, lineamientos operativos, e instrumentos técnicos normativos de manera articulada entre los sectores involucrados para ejecutar acciones que garanticen a todas las personas el libre desplazamiento y el acceso al entorno urbano, las edificaciones, el transporte y las comunicaciones, eliminando las barreras existentes (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2018).

<b>Objetivo General</b>	Establecer mecanismos que orienten la planificación transversal para mejorar las condiciones de accesibilidad en el entorno urbano, las edificaciones, el transporte y las comunicaciones, en beneficio de las personas con discapacidad y otras personas que por sus condiciones de movilidad reducida puedan favorecerse de los alcances del presente instrumento, de manera articulada en los tres niveles de gobierno (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2018).
-------------------------	---

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Como se ha podido evidenciar, el plan concibe al trabajo intersectorial como clave para la obtención de buenos resultados en materia de accesibilidad. En este sentido, muestra experiencias bajo este enfoque de trabajo, en donde se menciona que, entre 2005 y 2017, se han viabilizado 119 proyectos de inversión, de los cuales 81 proyectos pasaron a la fase de ejecución, es decir el 68% de los proyectos viabilizados. Asimismo, son las municipalidades Lima y Cusco quienes han viabilizado los montos más significativos superando los 4 millones de soles (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2018).

Por otro lado, enfocándonos en la actividad turística, el Estado Peruano cuenta con la Ley N° 29408 – *Ley General de Turismo* publicada en el 2009, cuyo objetivo es regular la actividad turística dentro del país (Observatorio Nacional de la Discapacidad, 2020). En ella podemos encontrar diferentes artículos que esclarecen la situación de personas con discapacidad en esta actividad. En este sentido, en el artículo 3, referido a principios de la actividad turística, se menciona en el numeral 3.2: Inclusión: “El turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables, y de las personas con discapacidad de cualquier tipo que limite su desempeño y participación activa en la sociedad” (Congreso de la República, 2009, p.1).

Asimismo, se menciona en el numeral 3.3 del mismo artículo: “No discriminación: La práctica del turismo debe construir un medio de desarrollo individual y colectivo,

respetando la igualdad de género, diversidad cultural y grupos vulnerables de la población” (Congreso de la República, 2009, p.1).

De igual manera, en el artículo 28, referido a obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos, se menciona en el numeral 7: “Cumplir con las disposiciones de salud, seguridad y protección al turista durante la prestación de sus servicios, asimismo facilitar el acceso a personas con discapacidad a los servicios turísticos referidos” (Congreso de la República, 2009, p.4).

En el mismo sentido, esta ley cuenta con dos artículos especialmente referidos a la conceptualización de turismo social y el *Programa de Turismo Social* con el que el MINCETUR promueve este enfoque. Concretamente, los artículos 45 y 46 mencionan:

Artículo 45°. - Turismo Social: El turismo social comprende todos aquellos instrumentos y medios a través de los cuales se facilita la participación en el turismo de trabajadores, niños, jóvenes, estudiantes, personas con discapacidad, adultos mayores, comunidades campesinas y nativas y otros grupos humanos que por razones físicas, económicas, sociales o culturales tienen acceso limitado a disfrutar de los atractivos y servicios turísticos (Congreso de la República, 2009, p.6).

Artículo 46°. - Programa de Turismo Social: El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo coordina el diseño e implementación del Programa de Turismo Social con los organismos públicos y privados, el cual incluye la facilitación y creación de oportunidades para el disfrute de actividades turísticas a favor de los grupos poblacionales a los que se refiere el artículo 45°. Dicho Programa y su implementación se aprueban por resolución del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Congreso de la República, 2009, p.6).

Como se ha podido notar, la accesibilidad en el turismo dentro de nuestra normativa nacional está considerada dentro del ámbito de acción del turismo social, constituyéndose como una arista más dentro de esta tipología de turismo.

En el siguiente punto se profundizará cómo el Estado peruano, a través de sus entidades competentes en turismo, han gestionado la accesibilidad en esta actividad en el país.

#### **4.3.2. PromPerú y MINCETUR**

La primera acción realizada en el país en beneficio del turismo accesible bajo la gestión de MINCETUR y PromPerú, se llevó a cabo en 1998, cuando PromPerú organizó un viaje de familiarización e inspección tomando la idea del empresario de turismo Juan José López, propietario de Apumayo Expediciones, quien venía proponiendo viajes de familiarización con enfoque de accesibilidad (Huerta, 2006). En esta primera experiencia participaron autoridades de la *Accesible Society for Accesible Travel and Hospitality (SATH)*, organización educacional sin fines de lucro cuyo trabajo está orientado a mejorar las condiciones turísticas para discapacitados en Estados Unidos (PromPerú et al., 2001), asimismo periodistas de dos revistas norteamericanas especializadas en accesibilidad, *Open World* y *Hearing Health*, y tres personas con diferentes tipos de discapacidad; una persona sorda, una parapléjica en uso de silla de ruedas y una persona usuaria de muletas. De igual manera, participaron un representante de PromPerú, un representante de Apumayo Expediciones, entre otros empresarios turísticos (Huerta, 2006).

Este primer viaje se realizó por las ciudades de Lima, Paracas y Cusco y tuvo como objetivo identificar aquellos cambios necesarios y pertinentes de hacer en la infraestructura turística de los destinos visitados con el fin de obtener un diagnóstico del nivel de accesibilidad de estos, abriendo, de esta manera, la posibilidad de convertir al Perú en un destino accesible (Huerta, 2006). Tras esta experiencia se pudo determinar que el Perú tenía potencial para convertirse en un destino accesible, debido, básicamente a dos motivos: la calidad de servicio del recurso humano de las empresas que fueron visitadas, siempre dispuestos a ayudar, y el estado modificable de la infraestructura turística (Huerta, 2006). Asimismo, se determinó que el principal problema en esta conversión lo constituiría el transporte que debía ser adaptado (Huerta, 2006).

Como resultado de esta experiencia, PromPerú publicó en octubre de 1999 el documento *Turismo para personas con discapacidad: un segmento en desarrollo*, presentado en las ciudades de Lima y Cuzco. En este, se menciona que cerca de 61 millones de personas con discapacidad provenientes de los Estados Unidos, Canadá y Europa Occidental tenían la capacidad de viajar, tanto en términos económicos como de desplazamiento, y se estableció como meta que el Perú reciba aproximadamente 250,000 de estos turistas para el año 2005 (Isola, s.f.). Asimismo, este mismo año, Apumayo Expediciones recibió el premio a la creatividad empresarial en la categoría de turismo por la *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*, y junto a PromPerú recibieron el “Access to Freedom Award” otorgado por SATH (Huerta, 2006).

Con base en esta primera experiencia, PromPerú decide realizar un segundo viaje, el cual fue propuesto durante el *Coloquio Internacional sobre Turismo para Personas con Discapacidad* organizado por Keroul, organización canadiense encargada de facilitar el turismo para personas discapacitadas en dicho país (PromPerú et al., 2001), en la ciudad de Montreal, en el año 2000 (Huerta, 2006). Esta vez se nombró al proyecto: *Perú: Hacia un Turismo Accesible* (Isola, s.f.). Con este, se pretendía captar turistas con algún tipo de discapacidad provenientes de países emisores, como: Estados Unidos, Canadá, España, Francia, Alemania, Inglaterra, entre otros. En este sentido, se realizó un viaje de estudios en el mes de abril por la ciudad de Lima, Cusco, Aguas Calientes, Iquitos y Trujillo (Huerta, 2006).

Este viaje tuvo dos objetivos: medir el nivel de accesibilidad de la infraestructura turística y capacitar a los empleados de los establecimientos en atención a turistas discapacitados (Huerta, 2006). En él, participaron representantes de la *Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas del Perú (CONFIEP)* y del CONADIS, además de delegados de SATH, Keroul y PromPerú (Huerta, 2006), asimismo completaron el grupo dos personas usuarios de silla de ruedas y una persona con discapacidad visual, así como un guía proporcionado por la agencia de viajes *Lima Tours*, funcionarios de las *Direcciones Regionales de Turismo* y representantes de empresas turísticas de los destinos visitados, quienes se unían al proyecto conforme el viaje tomaba curso (Huerta, 2006).

Como resultado de esta experiencia, PromPerú, Kéroul, SATH, CONFIEP y CONADIS publicaron en el año 2001 el *Primer Informe de Evaluación sobre el Nivel de Accesibilidad de la Infraestructura Turística en el Perú* (PromPerú et al., 2001). Este fue presentado, en su versión inglés, en el *V Congreso Mundial de Turismo para Personas con Discapacidad y Tercera Edad* organizado por SATH en Florida, Estados Unidos, en enero del 2001. La versión en español fue presentada a los presidentes del CONADIS y la CONFIEP, a la *Secretaría Ejecutiva de PromPerú* y al presidente de la *Cámara Nacional de Turismo (CANATUR)* en marzo del mismo año, en una ceremonia realizada en el Hotel Los Delfines, en donde también participó un representante de Keroul (Huerta, 2006).

Los criterios de evaluación para este informe se elaboraron tomando en cuenta los estándares de la organización canadiense Kéroul y los empleados por SATH sobre la base del *American with Disabilities Act (ADA)* (PromPerú et al., 2001). En el informe fueron incluidos solo 29 hoteles de los 43 que fueron evaluados, ya que estos se acercaban más a los parámetros de calificación. Sin embargo, ninguno de ellos, fue considerado como completamente accesible. Asimismo, la mayor cantidad de hoteles accesibles se encontraban en Lima, seguido de la ciudad de Cusco, mientras que destinos como Trujillo, Aguas Calientes e Iquitos no contaban con ninguna habitación accesible (PromPerú et al., 2001).

En cuanto a restaurantes, de los 34 que fueron evaluados, solo se incluyeron 31 en el informe, de los cuales ninguno fue calificado como completamente accesible, a pesar de que algunos de ellos contaban con servicios higiénicos especiales, ninguno de ellos contaba con otras esencialidades como cartas de menú disponibles en sistema braille, entre otros (PromPerú et al., 2001). En cuanto a atractivos turístico, de un total de 26 evaluados, solo se incluyeron en el informe 24, entre los cuales estuvieron la ciudadela incaica de Machu Picchu en Cusco y la ciudad de barro de Chan Chan en Trujillo, ambas consideradas Patrimonio de la Humanidad por UNESCO y, por consiguiente, inalterables en su estructura, sin embargo, se pudo determinar que estos podrían ser visitados gracias a Tour Operadores que cuenten con personal capacitado y tecnología apropiada (PromPerú et al., 2001).

En cuanto a museos, el museo Larco Herrera en Lima fue determinado como uno de los más accesibles gracias a sus tours especializados para invidentes, en el que los visitantes podían tocar con las manos algunas replicas (PromPerú et al., 2001). De igual manera, el museo de sitio Chan Chan en Trujillo fue señalado como accesible debido a que contaba con un sistema de luces ideal para tours especializados para personas con discapacidad auditiva (PromPerú et al., 2001). Finalmente, en cuanto a terminales aéreas, fueron evaluados los ubicados en Lima, Cusco, Iquitos y Trujillo. Los resultados determinaron que el más accesible era el Aeropuerto Velasco Astete del Cusco ya que contaba con mangas de abordaje y servicios higiénicos accesibles (PromPerú et al., 2001).

Este proyecto también trajo consigo la elaboración y lanzamiento de “Cursos de Capacitación Básica” desarrollados en tres módulos de dos horas cada uno, dirigidos a empleados de hoteles y restaurantes el primero; a empleados de agencias de viaje, aeropuertos, compañías de aviación y otros medio de transporte, el segundo; y un último módulo dirigido a guías turísticos, empleados de museos, lugares arqueológicos, lugares de interés turístico, centros comerciales y estudiantes de turismo en general (Isola, s.f.). Fueron cinco sesiones con un alcance de más de 1,200 personas (Isola, s.f.). Asimismo, para estas actividades de capacitación, las mismas entidades que elaboraron el primer informe, elaboraron el *Manual para la Atención del Turista con Discapacidad*, el cual fue entregado a cada uno de los asistentes junto con un diploma por participación (Isola, s.f.).

Este manual fue publicado en septiembre del 2000 y fue distribuido en el *I Taller Básico de Capacitación “Miraflores: hacia un turismo accesible”* organizado por PromPerú gracias a la solicitud presentada por la *Oficina de Atención a la Persona con Discapacidad* y la *Oficina de Turismo de la Municipalidad de Miraflores* (PromPerú et al., 2000). El desarrollo del manual contó con colaboración de importantes gremios y entidades de la industria turística del país, tales como: AETAI, AGOTUR, AHORA, APAVIT, APOIP, APOTUR, APTAE, CANATUR, la Dirección Regional de Industria y Turismo de Cusco, la Dirección Regional de Industria y Turismo de La Libertad, la Dirección Regional de Industria y Turismo de Loreto, el Instituto Nacional de Cultura y empresas privadas de turismo (PromPerú et al., 2000). Asimismo, se contó con el apoyo

en la coordinación del CONADIS, la CONFIEP, la organización Kéroul y SATH (PromPerú et al., 2000).

Este manual también forma parte del proyecto *Perú: Hacia un Turismo Accesible* y contiene información elaborada para actividades de capacitación y material de investigación de anteriores experiencias realizadas por otras entidades nacionales e internacionales en materia de accesibilidad (PromPerú et al., 2000). En él se pueden encontrar lineamientos y conceptos de accesibilidad de fundamental conocimiento para empresarios que deseen convertir sus empresas en accesibles, constituyéndose como “el primer intento por entrenar a la mayor cantidad posible de personas que integran la cadena de productos y servicios del sector turístico peruano” (PromPerú et al., 2000).

Sin embargo, el proyecto mencionado fue eliminado del *Plan Operativo Anual* y del presupuesto destinado a PromPerú para el año 2002, bajo el alego de que sostenerlo sobrepasa el mandato y fin de la institución, el cual solo se limita a la promoción de la imagen del Perú como destino turístico en el mundo, y que, asimismo, este debería pasar a la administración del Viceministerio de Turismo, entidad que no aceptó el proyecto, generando su no continuación (Huerta, 2006).

Por otro lado, es importante hacer una revisión del *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025* (PENTUR), herramienta importante del sector que permite reconocer los lineamientos y estrategias a seguir para el desarrollo de la actividad turística en el Perú (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016), con el fin de identificar elementos que potencialmente puedan contribuir a convertir la actividad turística en el país en accesible.

Este, fue aprobado por el MINCETUR mediante Resolución Ministerial establecida por el Reglamento de la Ley General de Turismo – Ley N° 29408 (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016), y en su elaboración participaron gobiernos locales, el sector privado, mediante cámaras de turismo y gremios legalmente constituidos, así como representantes de prestadores de servicios turísticos de cada región. De igual manera, participó la sociedad civil y otras organizaciones vinculadas a la actividad turística que el

MINCETUR consideró pertinente convocar (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016).

El PENTUR 2025, dentro de su análisis contextual, identifica como una macro tendencia mundial con efecto en el turismo, al turismo inclusivo, definiendo como “destinos inclusivos” a aquellos que tomen en consideración a las particularidades de todos sus visitantes (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016). En esta se encuentran ubicadas personas con discapacidad, visitantes que viajan con mascotas, mujeres que viajan solas o visitantes provenientes de distintas idiosincrasias (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016).

Asimismo, dentro de su apartado de “Segmentos en Demanda”, considera a los siguientes: solteros, parejas, familias como familias clásicas y separados/divorciados, familias multigeneracionales, mayores activos, estudiantes y millennials (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016). De igual manera, dentro del segmento nichos especializados, considera a los siguientes: birdwatchers, trekkers, surfers, segmento gastronómico y turismo rural comunitario (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016). Además, realiza una segmentación por motivo de viaje, estableciendo: el segmento RICE (Reuniones, Incentivos, Congresos y Eventos), segmento de negocios y vacacionistas (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016). Sin embargo, no menciona a segmentos conformados por personas con algún tipo de discapacidad.

Del mismo modo, el plan menciona, como parte fundamental de su gestión, a la política de inclusión social del sector turismo, en donde, básicamente, se pone de manifiesto las acciones que se han llevado a cabo en el campo del turismo inclusivo, tales como: la suscripción del *Acuerdo Nacional* en el 2002 por parte del Estado Peruano, en donde se define el rumbo que tomará el país mediante 31 políticas con base en un trabajo de consenso nacional, que constituyen “el marco orientador para la definición de los objetivos nacionales, las políticas, las metas y acciones incluidos en el *Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021*” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016).

Estas políticas, en el 2007, conforme al *Decreto Supremo N°027-2007-PCM*, fueron agrupadas en 12 materias, siendo una de ellas la inclusión, que a su vez comprende 4 políticas: promover la inclusión social, económica, política y cultural de grupos marginados, desarrollo de programas destinados a reducir mortalidad infantil, adoptar medidas de erradicación de trabajo infantil y promoción de paternidad responsable, y garantizar el respeto de los derechos de los más vulnerables (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016). En este sentido, se manifiesta que el MINCETUR promueve estrategias con el fin de consolidar estas políticas de inclusión mediante iniciativas y proyectos que involucren la participación de las comunidades (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016).

En este punto, es importante precisar que, al seguir los lineamientos de la Ley General de Turismo, el plan contempla al turismo accesible dentro del ámbito de acción del turismo social, al cual define tomando el concepto de la OMT y la *Organización Internacional de Turismo Social (OITS)*:

El conjunto de todas las actividades turísticas en las que participan como demanda los grupos de escasos recursos, facilitándoseles el acceso a los beneficios físicos, psicológicos y sociales que brinda el turismo. Esta participación es posible por medidas público – privadas de carácter social bien definidas (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, p.78).

Además, se menciona que este tipo de turismo propicia en estas poblaciones sentimientos de valoración cultural, sentido de identidad cultural, preservación por el medio ambiente y aprovechamiento del tiempo libre (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016).

Por otro lado, en cuanto a su objetivo principal, se menciona: “Consolidar al Perú como destino turístico competitivo, sostenible, de calidad y seguro, donde a partir de una oferta diversa, lograda con participación de los actores del sector, el turista viva experiencias únicas para que se contribuya al desarrollo económico y social del país” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, p.92). Y en su misión: “Establecer los pilares estratégicos para consolidar al Perú como un destino turístico sostenible, competitivo, de

calidad y seguro, donde a partir de una oferta diversa, el turista viva experiencias únicas que generen oportunidades para el desarrollo económico y social del país” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, p.92).

Asimismo, el plan establece 4 pilares:

1. Diversificación y consolidación de mercados
2. Diversificación y consolidación de la oferta
3. Facilitación turística
4. Institucionalidad del sector

Estos cuentan, a su vez, con indicadores que miden el cumplimiento de metas que respondan al objetivo de cada pilar. En este sentido, cabe mencionar que los indicadores que tienen mayor acercamiento al enfoque de accesibilidad, son los siguientes: “Número de destinos que cumplen con los criterios de: Habilitación del Entorno; Políticas y Condiciones de Viajes y Turismo; Infraestructura; Recursos Naturales y Culturales” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, p. 141) del segundo pilar; y “Porcentaje de inversión (infraestructura y equipamiento) en puntos de ingreso aéreo, terrestre y acuático” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, p.143) del tercer pilar, principalmente en las anotaciones de cambio de infraestructura que se estima deben ser accesibles.

Como se ha podido evidenciar, las precisiones de accesibilidad en el plan son mínimas, ya que se incluye a la población con discapacidad junto a otros grupos con distintas características, dentro de un concepto general de turismo social en el cual convergen distintas realidades y por lo tanto distintas necesidades. De igual manera, son pocas las precisiones con respecto al mejoramiento de la accesibilidad turística en los cuatro pilares presentados, y ausentes en el objetivo y misión del plan.

Finalmente, el 10 de enero del 2020, el MINCETUR a través de la Resolución Ministerial N° 005-2020-Mincetur aprobó el documento *Lineamientos para el desarrollo del turismo*

*social en el Perú* (El Peruano, 2020), el cual constituye el marco normativo para el correcto desarrollo del turismo social en el país (Andina, 2020).

Este documento tiene un “alcance y aplicación nacional, regional y local” (MINCETUR, 2020, p. 7) y “servirá como un documento orientador para las instituciones públicas y privadas cuyos objetivos se encuentren alineados al desarrollo del turismo social” (MINCETUR, 2020, p. 7). Asimismo, está basado en 4 pilares: inclusivo, porque asegura el acceso de toda la ciudadanía sin excepción a la actividad turística; participativo, porque busca que tanto la población receptora como el turista interactúen entre sí y generen desarrollo personal; innovador, porque busca incorporar propuestas creativas, competitivas y sostenibles enfocadas al público objetivo del turismo social; y accesible, porque concibe al turismo como una actividad que debe estar al alcance de toda la población sin estar condicionada por características propias de cada turista (MINCETUR, 2020).

De igual manera, cuenta con 7 líneas de acción: Investigación y planificación, Diseño y desarrollo de productos accesibles, Difusión y sensibilización, Desarrollo de capacidades, Facilitación de oportunidades a la demanda, Institucionalización, y Seguimiento y evaluación (MINCETUR, 2020) que guiarán a quienes dirijan sus operaciones en pro del turismo social.

#### **4.3.3. Experiencias**

Algunas de las experiencias en turismo accesible en el Perú la constituyen la realización anual del *Foro Nacional de Turismo Social* promovido por el MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017). En la primera edición, llevada a cabo en el 2016, el Perú, a través del MINCETUR, recibió la Certificación de Adhesión del Perú como miembro de la OITS y se ubicó entre los países e instituciones que trabajan con políticas de desarrollo del turismo social (El Peruano, 2016). La segunda edición estuvo orientada a generar redes de contacto entre gestores y empresas públicas y privadas referidas a este campo (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017). La tercera edición tuvo como principal ponente al CONADIS que, a través de la Dirección de Fiscalización y

Sanciones, expuso el tema: “Turismo Accesible: Todos podemos conocer a mi Perú” (CONADIS, 2018). Finalmente, en la cuarta edición, llevada a cabo en el 2019, se le agrega el enfoque de innovación tomando el evento el nombre de *IV Foro Nacional de Turismo Social & Innovación* (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2019). En este, se presentó el estudio del segmento de viajeros jóvenes peruanos (Portal de Turismo, 2019) y se hicieron exposiciones y presentaciones de documentos importantes para la caracterización del público objetivo del turismo social, tales como: Público Objetivo de Turismo Social en el Perú y Brechas de la Oferta, Tendencias mundiales de la demanda de Turismo Social, Productos Turísticos Innovadores & Accesibles - Turismo Social, entre otros (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2019).

Asimismo, en este evento se hizo la presentación de la campaña *PONTE EN MI LUGAR* por parte de la Municipalidad de Lima, la cual buscó crear conciencia sobre la participación de personas con discapacidad en actividades turísticas en el centro histórico de la ciudad como parte de sus políticas de turismo accesible. Esto, además, se realizó en el marco de los juegos Parapanamericanos Lima 2019 (Ramos, 2019).

Para esto, se realizaron diferentes actividades, una de ellas fue la inauguración de la “Casa Lima”, una plataforma en donde se difundió promoción turística para todas aquellas personas que asistieron a la sede cultural de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos 2019, CULTURAYMI, ubicada en Parque de la Exposición (Ramos, 2019).

Además, se realizaron diferentes recorridos pilotos, uno de ellos se llevó a cabo por el Centro Histórico de Lima y participaron 6 personas con discapacidad motriz. Este incluyó la visita a la Plaza San Martín, Jirón de la Unión, Casa O’ Higgins, Plaza de Armas y el Palacio Municipal. Los participantes, al finalizar el recorrido, mencionaron que era la primera vez que vivían una experiencia así en el centro de Lima, asimismo expresaron que existen limitaciones de acceso ya que no hay rampas adecuadas, pasamanos y baños adaptados (Ramos, 2019).

Otro piloto se realizó por el Parque de la Exposición, Museo Metropolitano de Lima y Parque de la Reserva. En este participaron también 6 personas con discapacidad motriz.

Después de esta experiencia, los participantes mencionaron que debe haber más señalización con iluminación en los museos, además los ascensores deben tener puertas más anchas para la accesibilidad de sillas con ruedas, así como baños en mejores condiciones, con rampas y barras de apoyo. De igual manera, mencionaron que se debe contar con personal capacitado en el trato a personas con discapacidad (Ramos, 2019).

Finalmente, se hizo un tercer piloto también por el Parque de la Exposición y el Museo Metropolitano, en donde participaron 9 personas con discapacidad auditiva. Al finalizar la experiencia, los participantes mencionaron que esta fue satisfactoria ya que contaron con un guía oficial de turismo capacitado e intérprete de señas. Además, se concluyó que los grupos de personas con discapacidad auditiva son más manejables por lo que se pueden incluir más participantes en estos grupos. Asimismo, los participantes recomendaron que los guías de turismo brinden la información de forma más lenta y con buena vocalización ya que algunos de ellos pueden realizar lectura de labios (Ramos, 2019).

Esta campaña también ha sido trabajada en el distrito de Miraflores, dentro de su programa *Miraflores Inclusiva y Accesible*, la cual pretende hacer de los servicios y espacios públicos de este distrito unos accesibles e inclusivos (CONFIEP, 2016). Gracias a esta campaña, en el 2012, se informó y sensibilizó a ciudadanos sobre la importancia de respetar rampas y estacionamientos para uso de personas con discapacidad, a través de animaciones en las principales avenidas del distrito, además se implementó el uso de lenguaje de señas en la plataforma de atención al usuario de la municipalidad del distrito (Municipalidad de Miraflores, s.f.). De igual forma, se entregó un carnet para retrovisor de vehículos que transporten a personas con discapacidad, se capacitó a 401 serenos sobre el trato a personas con discapacidad, entre otras actividades. Asimismo, con la ayuda de la Defensoría del Pueblo se logró capacitar a 833 servidores municipales en la buena atención y buen trato a personas con discapacidad, entre los que se encontraban personal de serenazgo, personal de fiscalización y también 7 guías turísticos del Museo de la Huaca Pucllana, de igual forma, también se capacitó a 128 personas del personal de bancos del distrito y 40 personas del personal de algunos hoteles (Municipalidad de Miraflores, s.f.).

Del mismo modo, 5 empresas ubicadas en la avenida José Larco fueron reconocidas como empresas accesibles, esto debido a la calificación obtenida tras el levantamiento de

información de una ficha educativa de accesibilidad e inclusión que resume la Ordenanza N° 369/MM “que establece condiciones de accesibilidad universal en el distrito de Miraflores.” (Municipalidad de Miraflores, s.f.). Para esto, el equipo de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) de Miraflores junto con fiscalizadores del municipio inspeccionaron a 180 locales durante cinco meses. Los elementos que se calificaron fueron: Plataformas elevadoras, ascensores accesibles, señalética, salva escaleras, servicios higiénicos accesibles, estacionamientos reservados para personas con discapacidad. Las empresas reconocidas fueron: los hoteles JW Marriott e IBIS, el Banco de Crédito del Perú, el casino Atlantic City y el restaurante Mezze (Municipalidad de Miraflores, s.f.).

Por otro lado, esta campaña también se ha visto beneficiada por las capacitaciones brindadas por otras instituciones referidas a turismo y accesibilidad al recurso humano que tiene incidencia en turismo. Por ejemplo, en agosto del 2020, MINCETUR capacitó al sector turístico sobre cómo adaptar sus espacios para personas con discapacidad, beneficiando a aproximadamente a 1500 hoteleros, empresarios gastronómicos y operadores turísticos sobre las necesidades de personas con discapacidad. Esto se realizó en el marco de los artículos 45° y 46° de la Ley General de Turismo y se contó con un programa de capacitaciones que constó de 5 seminarios realizados en colaboración con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y el CONADIS. Los seminarios fueron: “Visitantes con discapacidad, una oportunidad accesible”, “Accesibilidad en sitios turísticos”, “Accesibilidad en establecimientos de hospedaje”, “Accesibilidad en restaurantes” y “Accesibilidad en agencias de viaje” (Klempert, 2020)

Asimismo, en el marco de esta campaña, la Municipalidad de Lima, en marzo del 2019, inauguró el primer servicio cultural inclusivo acondicionado con sistema de escritura y lectura braille en el Museo de Sitio Bodega y Quadra, en el cual, los visitantes con discapacidad visual, en la planta baja del museo, pudieron tocar los restos de la arquitectura de la casa, un pozo de agua, arcos, y columnas, además de cerámicas, mayólicas, botijas y porcelana chinas. Durante sus fechas de apertura, se recibieron las visitas de niños y niñas del Colegio San Francisco de Asís y el Colegio Luis Braille (Municipalidad de Lima, 2019).

De igual manera, en el 2019 el CONADIS, a través de la Dirección de Promoción y Desarrollo Social, realizó capacitaciones referidas al “(...) buen trato a las personas con discapacidad” (CONADIS, 2019) a 40 funcionarios de diversas direcciones del MINCETUR, en donde se brindó información sobre la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, la convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, uso correcto de terminología y el trato adecuado a esta población (CONADIS, 2019).

Del mismo modo, otros museos han realizado implementaciones en sus infraestructuras y servicios en pro del público con algún tipo de discapacidad. Por ejemplo, en el 2018, la Municipalidad de Lima a través de la Gerencia de Cultura implementó un servicio de panelería en lenguaje braille y audio guías en el Museo Municipal de Teatro. Con esto las personas con discapacidad visual pudieron recorrer las salas libremente y escuchar interpretaciones líricas conociendo la historia de los teatros del Centro Histórico de Lima. Además, este museo cuenta con fotos autografiadas de artistas internacionales, piezas de ballet, opera, folclore, objetos personales de actores y actrices, cantantes y bailarines utilizados en escena que pudieron ser tocados por los visitantes. (Redacción EC, 2018).

De igual forma, en el 2018, en el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú se realizaron talleres de lenguaje braille a cargo del profesor Billy Condorcahuana, docente de Historia con discapacidad visual, que estuvo apto para todo el público en general. En esta experiencia se tuvo la visita de niños de secundaria de colegios aledaños, algunos de ellos con discapacidad visual, quienes pudieron experimentar la historia antigua desde la experiencia (Villafranca, 2018). Asimismo, en este museo, en el 2013, se inauguró una sala dedicada a la cultura Paracas, que contó con un diseño museográfico accesible para personas con movilidad reducida, texto en braille, replicas que pudieron ser tocadas por personas con discapacidad visual, así mismo, videos traducidos con lenguaje de señas, maquetas de las tumbas paracas, cavernas y necrópolis en tamaño real (Ministerio de Cultura, 2013).

Otro museo que cuenta con oferta para personas con discapacidad es el Museo Larco que ha desarrollado programas para público con habilidades físicas e intelectuales especiales. Actualmente, cuenta con los programas “Descubre el antiguo Perú a través del tacto”,

dirigido a personas invidentes y con baja visión, “Explorando los animales y frutos del museo”, para niños de 3 a 6 años con espectro autista, déficit cognitivo y síndrome de Down, y “El antiguo Perú a través de imágenes”, orientado a personas con discapacidad auditiva. Asimismo, su departamento de educación puede desarrollar programas especiales para las necesidades de cada grupo, reservados con anticipación (Museo Larco, s.f.)

Por otro lado, en materia de accesibilidad se han dado algunas iniciativas culturales en nuestra capital que han tenido buena acogida por el público. Una de ellas es el festival de cine accesible *Accecine*, el cual ya cuenta con dos ediciones, una en el 2020 y otra en el 2021, este último realizándose de manera virtual debido a la pandemia causada por la Covid 19. Este evento pretende promover la inclusión y accesibilidad cultural como un derecho para las personas con discapacidad. La temática del evento está principalmente dirigida a personas con discapacidad visual y auditiva, sin embargo, la participación está abierta a todo público. En este espacio se transmiten películas nacionales y extranjeras con audio descripción y subtítulos descriptivos de temáticas diversas como: ecología, derechos humanos, entretenimiento, etc. Asimismo, se desarrollan talleres, clases maestras, conversatorios con ponentes nacionales e internacionales con temáticas referidas a proyectos accesibles en el ámbito de la cultura como en teatro, música, tecnología, entre otros (Perú 21, 2021).

De igual modo, CAPAZ, una organización cultural que promueve la inclusión social de personas con discapacidad, presentó en el 2019 el *I Encuentro de Arte y Discapacidad EADIS* realizado en el Lugar de la Memoria (LUM), con el objetivo de visibilizar las expresiones artísticas de artistas con discapacidad, para, de esta manera, generar reflexión en los espectadores y así construir una sociedad más inclusiva. Algunas presentaciones estuvieron a cargo del colectivo *Soy autista* que presentó la exposición de pinturas; *Liberarte*, una puesta en escena de teatro musical hecho por personas con discapacidad intelectual; y *Carga Ciega*, que presentó una obra de teatro sensorial, entre otros. Además, se brindaron talleres de danza inclusiva, lenguaje de señas y performance, y conversatorios (La Mula, 2019).

Otro de ellos es el proyecto *En Con-Tacto con el Patrimonio*, creado por el fundador de colectivo Lima Antigua, Vladimir Velásquez. Este proyecto está orientado a personas con discapacidad visual, es decir a la realización de visitas a diferentes puntos del Centro Histórico de Lima, con el objetivo de que esta población pueda conocer y valorar el patrimonio de la capital (León, 2019). Este colectivo promueve un trabajo articulado entre ellos y colectivos de personas con discapacidad visual, es decir su trabajo está basado en las colaboraciones que se hacen entre estas organizaciones (León, 2019).

Otra experiencia significativa en esta materia son los *Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019*. Este evento significó un gran hito en cuanto a accesibilidad y organización, ya que en él se ganaron 15 medallas y un reconocimiento de accesibilidad. El Perú fue calificado como “La competición multideportiva continental mejor organizada de la historia” y también como la que tuvo el sistema de transporte más accesible de Latinoamérica, por la prensa internacional (Calypso Perú, s.f.). En este evento operaron 104 vehículos y 33 vans adaptadas y equipadas para sillas de ruedas que trasladaron paratletas, personal técnico, jueces y periodistas nacionales e internacionales, haciendo más de 10 mil traslados (Calypso Perú, s.f.). Este buen desempeño se debió a la organización plasmada en el *Manual de Señalética Accesible* elaborado por el Comité Organizativo de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019 y la empresa Safe City (Safe City, s.f.). En este se presentan estándares de accesibilidad basados en criterios de orientación espacial y diseño universal para el diseño y colocación de la señalética que fue usada en todos los espacios en donde realizaron actividades como parte de este evento deportivo (Redacción Lima 2019, 2019). Esto permitió que todos estos lugares cuenten con caminos con rampas, stands de acceso con rampas, espacios amplios y elevados para sillas de ruedas e información en inglés, quechua y en sistema braille (Redacción Lima 2019, 2019). Asimismo, esto permitió que el espacio cultural CULTURAYMI, realizado en el Parque de la Exposición, se convirtiera en un espacio de cultura accesible para todos y todas, con presentaciones musicales y stands de artistas, de los cuales nueve de ellos eran artesanos con alguna discapacidad, uno de ellos el pintor nacido sin brazos, Félix Espinoza (Redacción Lima 2019, 2019).

Como se ha mencionado, dentro de este trabajo fue clave la participación de *Safe City*, primera empresa especializada en accesibilidad en Perú (Safe City, s.f). Esta empresa se

encarga de realizar estudios de accesibilidad en proyectos, auditorias e implementar soluciones con enfoque accesible. Asimismo, capacitan profesionales en toda Latinoamérica con el fin de especializarlos en este campo (Safe City, s.f).

Safe City es la primera empresa peruana especializada en consultoría de accesibilidad autorizada por la Norma AIS 1/2018, por lo que emplean el *Sistema Indicador de Accesibilidad* (AIS) (Safe City, s.f). Este sistema fue creado por la *Fundación para la Accesibilidad y la Responsabilidad Social*, entidad sin ánimo de lucro cuyo fin es la difusión y fomento de la accesibilidad. Este es el único estándar internacional de certificación del grado de accesibilidad de espacios, servicios y productos que valora entornos construidos o digitales, productos y servicios en el país (Safe City, s.f). Asimismo, su metodología permite aplicar los criterios de accesibilidad de manera integral en diferentes espacios (Safe City, s.f).

Por ejemplo, en el ámbito del turismo y entretenimiento, esta empresa ha trabajado en el planeamiento de la construcción de la infraestructura del centro comercial *La Rambla* de la Av. Brasil, primer recinto comercial en el Perú en obtener la certificación de accesibilidad AIS (Safe City, s.f.). Asimismo, se han encargado de la instalación de baldosas podó táctiles en el centro comercial *Larcomar* en Miraflores, fundamental para la advertencia de desniveles en la infraestructura (Safe City, s.f.). Y, como se ha mencionado participaron en la elaboración del Manual de Señalética Accesible de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019.

Por otro lado, en cuanto a experiencias en sitios arqueológicos, es resaltante la experiencia del *Circuito Accesible para Personas con Discapacidad Visual en la Zona Arqueológica Monumental Huaycán de Cieneguilla*, perteneciente al *Proyecto Qhapaq Ñan* (Qhapaq Ñan Perú, s.f.). Este proyecto cuenta con un *Comité Inclusivo* que gestiona un trabajo participativo entre instituciones de personas con discapacidad, como la *Asociación Yo Soy Sus Ojos*, *CEBE Luis Braille*, *CEBE San Francisco de Asís*, *Sala de Lectura y Telecentro para Personas con Discapacidad Visual de la Municipalidad de San Borja*, *Sala para invidentes Delfina Otero Villarán de la Biblioteca Nacional del Perú* y la *Unión Nacional de Ciegos del Perú* (Qhapaq Ñan Perú, s.f.). Asimismo, el proyecto cuenta con 3 lineamientos de políticas: generar procesos de dialogo para reconocer intereses

comunes y establecer consenso, desarrollar un proceso participativo de planificación para el desarrollo de acciones conjuntas, e implementar un proceso de gestión concertada para el desarrollo sustentable (Ministerio de Cultura, 2019). Además, vale mencionar que todo el trabajo se realizó a través de un proceso de diálogo y democrático con las instituciones antes mencionadas con el fin de proteger, conservar y promover los bienes culturales de manera participativa en pro de su reconstrucción como elemento trascendente para el desarrollo sostenible de las comunidades (Ministerio de Cultura, 2019).

Para el diseño del recorrido, se usaron materiales en sistema braille, material audio descriptivo y réplicas que pudieron ser tocadas por los visitantes. Asimismo, se usaron planos hápticos que complementaron el recorrido generando un ambiente en donde primaron los diseños de diferentes texturas y colores propiciando una mejor identificación del sitio. De igual manera, se habilitó un código QR con información del sitio (Qhapaq Ñan Perú, s.f.). Finalmente, en un documento oficial del Ministerio de Cultura se menciona que este proyecto, al 2019, tuvo como resultado una: “(...)metodología participativa validada por los principales representantes de organizaciones de invidentes de la ciudad de Lima y del país, una propuesta técnica de un circuito accesible diseñado de manera participativa, un equipo técnico del proyecto Qhapaq Ñan-Sede Nacional capacitado en la atención y guiado de la persona con discapacidad visual y un circuito accesible para personas con discapacidad visual.” (Ministerio de Cultura, 2019).

Otra experiencia parecida es la de la Huaca Pucllana, en Miraflores. Este sitio arqueológico ha venido recibiendo durante los últimos años a personas con diferentes tipos de discapacidades. Para esto, cuentan con guiado en lenguaje de señas peruana, han implementado actividades recreacionales de acuerdo a la información arqueológica del sitio, cuentan con una maqueta del centro ceremonial y un parque de flora y fauna nativa. De igual manera, cuentan en la parte baja de la instalación con puentes y rampas para un mejor traslado de personas con discapacidad (Flores y Paz, 2019). Asimismo, han realizado exposiciones para personas con discapacidad visual en donde los participantes han podido tocar ciertos objetos referidos a tecnología textil y cerámicas. Además, cuentan con un mapa del Perú en planimetría táctil y alto relieve con diferentes texturas para delimitar las regiones, ríos y ubicación de culturas, así como también materiales y técnicas constructivas prehispánicas, folletos en texto braille, y un programa piloto de

atención especial a personas con discapacidad el cual funciona en coordinación con la OMAPED de Miraflores. Gracias a estas acciones, en el 2014 recibieron un total de 229 personas con discapacidad, entre discapacidad cognitiva, visual, auditiva, siendo este el año en donde recibieron más personas con estas características, mientras que en el 2019 recibieron a 125 visitantes miembros de esta población (Flores y Paz, 2019)

Asimismo, otra experiencia importante en este ámbito es la instalación de más de 4,000 metros de cobertura en el Complejo Arqueológico Chan Chan, Patrimonio de la Humanidad desde 1986, en el 2016, mejorando la accesibilidad de PCDs (Esquivias, 2017). Se instalaron un total de 845 metros cuadrados de protección de piso y 4,000 metros de cobertura que cubren casi todo el circuito turístico a excepción de la zona funeraria (Esquivias, 2017). Esta tecnología fue instalada en bloques de pavimento drenante, basada en el uso de geotextiles y celdas de polipropileno relleno con confitillo que permiten, en caso de lluvias, evacuar el agua hacia puntos alejados de la estructura arqueológica. Además, este pavimento soporta más de 100 toneladas (Esquivias, 2017). Esto significó una gran ayuda en el traslado de personas, sobre todo, con discapacidad física.

Por otro lado, en el 2019, como motivo de fiestas patrias de ese año, el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP), hizo un recuento de áreas protegidas que son accesibles para personas con discapacidad. Estas áreas son: las Reservas Nacionales de Paracas, Tambopata, Lachay, el Sistema de Islas y Puntas Guaneras (Punta Coles, Islas Ballestas e Islotes Palomino), los Parques Nacionales Huascarán, Tingo María y Yanachaga Chemillén, el Santuario Histórico Bosque de Pomac y el Santuario Nacional Lagunas de Mejía. Asimismo, el SERNANP resaltó a la Reserva Nacional de Paracas por su implementación de rampas para el uso de sillas de ruedas. Asimismo, hizo una mención especial sobre Machu Picchu, ya que cuenta con un recorrido apto para personas usuarias de sillas de ruedas elaborado por la compañía de viaje Wheel the World en el 2019 (Teletón, 2019).

Por último, en el país, existen agencias que han especializado sus servicios para público con algún tipo de discapacidad. Una de ella es la agencia *Sin Frenos - Turismo Accesible*, especializada en la realización de recorridos por rutas ideales para sillas de ruedas en

Lima (Sin Frenos Perú, s.f.). Esta agencia es liderada por Piero Pascual, comunicador, basado en su experiencia como usuario de silla de ruedas a causa de una discapacidad física congénita (Sin Frenos Perú, s.f.). Otra de ellas es la agencia *Tour In Peru*, especializada en viajes por Valle Sagrado. Esta empresa, en sus operaciones, usa medios de transporte adecuados y acondicionados, tales como mini vans, ómnibus y tren. Para sus tours por Machu Picchu, cuentan con sillas de ruedas y ayudantes experimentados (Tour In Perú, 2019). De igual manera, para el caso de discapacidad visual, cuentan con guías especializados que emplean técnicas mediante el toque y también a través de descripciones detalladas (Tour In Perú, 2019). En el caso de discapacidad auditiva, cuentan con guías preparados en lenguaje de señas (Tour In Perú, 2019). Asimismo, los tours se realizan de forma separada con personas de la misma condición o en tours privados (Tour In Perú, 2019).

Otra de ella es *Peru Special*, especialista en programas por Lima, Cusco y Valle Sagrado. Esta agencia cuenta con un tour llamado “Perú Clásico 10 días” en el cual prioriza la accesibilidad a los sitios arqueológicos, por ejemplo, en la visita al Conjunto Arqueológico de Ollantaytambo se hace el recorrido por la parte inferior del complejo, puesto que es la que cuenta con un mayor nivel de accesibilidad. Asimismo, en el octavo día del mencionado programa se realiza una visita a personas discapacitadas locales con quienes se puede intercambiar experiencias y es posible realizar algunas donaciones (Peru Special, s.f.).

Finalmente, otra de ella es *Accessible Travel Peru*, cuya misión es ofrecer servicios turísticos accesibles de calidad en nuestro país a través de la creación de rutas turísticas accesibles. En este sentido, tienen como visión, convertirse en un referente en servicios turísticos accesibles en nuestro país logrando incentivar este tipo de turismo tanto en oferta como en demanda (Accessible Travel, s.f.). Sus principales tours son: *18 DÍAS: VIAJE EPIC PERU ACCESIBLE*, en el cual se visita la ciudad de Arequipa, el Lago Titicaca, la ciudad de Cusco y Machu Picchu y Puerto Maldonado. Para estos, cuentan con sillas de ruedas especiales para cada terreno, guías turísticos oficiales, transporte accesible, y personal calificado (Accessible Travel, s.f.). Estos esfuerzos hicieron a esta agencia ganadora de la 5ta Generación Star up Perú en 2017 (Accessible Travel, s.f.).

## CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE TRABAJO

### 5.1. Metodología

El tipo de investigación que se realizó es de carácter social, el cual se refiere a un “proceso hecho por el hombre con la visión de encontrar algo que se desconoce, enfocado en el problema con una perspectiva integral considerando la sociedad como un todo, según la vinculación interna y externa de su acontecer histórico” (Atencio et al., 2016, p. 56), con enfoque, en este caso, en personas con discapacidad visual y la percepción y expectativas de estos con respecto a la experiencia turística de los complejos arqueológicos que hayan visitado. De igual modo, la investigación tiene un enfoque cualitativo, la cual:

(...) se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Punch, 2014; Lichtman, 2013; Morse, 2012; Encyclopedia of Educational Psychology, 2008; Lahman y Geist, 2008; Carey, 2007, y DeLyser, 2006) (Hernández et al., 2014, p. 358).

Asimismo, la investigación tiene un enfoque de fenomenología psicológica, el cual se centra en “las experiencias individuales, no las experiencias grupales” (Creswell, 2012, p. 39) y busca “determinar qué significa una experiencia para las personas que han tenido la experiencia y si son capaces de hacer una descripción comprensiva de esa experiencia” (Creswell, 2012, p. 39), del mismo modo, de estas descripciones personales “se derivan significados universales, en otras palabras las esencias de las estructuras de las experiencias (Moustakas, 1994, p.13)” (Creswell, 2012 p. 39).

De igual manera, la investigación es descriptiva, pues este tipo de investigaciones “sirven para analizar cómo es y se manifiesta un fenómeno y sus componentes” (Cazau, 2006, p.

27), especificando “las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno” (Cazau, 2006, p. 27), pues se describió la percepción, expectativas, condiciones y oportunidades de los participantes según su nivel de participación. Finalmente, la investigación es aplicada porque, a través del recojo de información, se discernió su utilidad para los fines de la investigación (Tam et al., 2008), con lo cual se diseñó un producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado.

### **5.1.1. Participantes**

Para la selección de los participantes se tomó en consideración dos criterios importantes dentro de los estudios cualitativos:

1. “Capacidad operativa de recolección y análisis (el número de casos que podemos manejar de manera realista y de acuerdo con los recursos que tenemos)” (Hernández et al., 2014, p.384).
2. “El entendimiento del fenómeno (el número de casos que nos permitan responder a las preguntas de investigación, que más adelante se denominará “saturación de categorías”)” (Hernández et al., 2014, p.384).

Asimismo, para esta selección se tomó en cuenta lo explicado por Hernández et al. (2014), quien menciona que en estudios cualitativos no existe un número determinado de muestra:

(...) en la indagación cualitativa *el tamaño de muestra no se fija* a priori (antes de la recolección de los datos), sino que se establece un tipo de unidad de análisis y a veces se perfila un número aproximado de casos, pero la muestra final se conoce cuando las nuevas unidades que se añaden ya no aportan información o datos novedosos (“saturación de categorías”) (Hernández et al., p. 385, 2014).

De igual manera, Creswell (2012) menciona que el principal criterio que debe tomarse en cuenta para la selección de la muestra es que los participantes cumplan con haber experimentado lo que se pretende investigar: “Lo más importante es que ellos deben ser

individuos quienes han experimentado el fenómeno que se está explorando y pueden intercambiar sus experiencias consientes” (Creswell, 2012, pp. 68-69). Sin embargo, para Hernández et al. (2014), el mínimo de muestras que debe considerarse para estudios fenomenológicos es 10, así mismo Creswell (2012), menciona: “En un *estudio fenomenológico*, el proceso de recolección de información se hace principalmente con una entrevista en profundidad (ver, por ejemplo, la discusión acerca de la extensión de la entrevista en MacCracken, 1988) con máximo 10 individuos” (Creswell, 2012, p. 76). En este sentido, por lo explicado, se determinó como muestra mínima a 10 entrevistas a personas con discapacidad visual.

Por otro lado, se realizaron entrevistas a autoridades de una agencia de viaje, una organización referida a población con discapacidad visual y el Complejo arqueológico Mateo Salado. Para esto, se utilizó una muestra por criterio, en la cual “la selección de los elementos de la muestra se realiza de acuerdo con el juicio y criterio del investigador” (Tamayo, 2001, p. 14). determinando 1 entrevista para cada uno de los actores mencionados.

#### 5.1.1.1. Criterios de Selección

Se han utilizado los siguientes criterios para determinar a la población que será entrevistada.

**Tabla 17:** Criterios de selección de participantes

ACTOR	CRÍTERIOS DE INCLUSIÓN	CRÍTERIOS DE EXCLUSIÓN	NÚMERO DE PARTICIPANTES
<b>Persona con discapacidad visual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 18 a 45 años de edad</li> <li>- 5 hombres</li> <li>- 5 mujeres</li> <li>- Cuenta con experiencia visitando complejos arqueológicos</li> <li>- Vive en Lima metropolitana o en la provincia constitucional del Callao</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alguna otra discapacidad que dificulte su cooperación en el momento de brindar información.</li> </ul>	10

<b>Autoridad de alguna organización referida a personas con discapacidad visual</b>	- Autoridad de una institución u organización referida a personas con discapacidad visual, de ser posible ligadas a actividades culturales		1
<b>Encargado (a) del área de productos de una agencia de viajes</b>	- Encargado (a) del área de productos de una agencia de viajes que preste servicios en complejos arqueológicos o atractivos culturales en Lima Metropolitana		1
<b>Autoridad del Complejo Arqueológico o Mateo Salado</b>	- Autoridad encargada del área de gestión socio cultural del Complejo Arqueológico Mateo Salado		1

Fuente: Elaboración propia del investigador.

- ❖ Se escogió como criterio de selección el rango de edades de 18 a 45 años, debido a que la información recogida por la encuesta nacional realizada por el INEI en el 2017 menciona que del total de personas con discapacidad en Lima Metropolitana (949 969), el 15, 8% (151 995) pertenecen al rango de edad de 18 a 49 años. En este sentido, tomando en cuenta que la población con discapacidad visual en Lima Metropolitana es de 513 249, se espera que el 15.8% de estos sea un aproximado de 82 120 personas entre 18 a 49 años, lo cual aumenta las posibilidades de encontrar personas que puedan participar en el presente estudio. Asimismo, este número es mayor al de rango 0 a 17 años que representan el 6,4% y aunque es menor que el rango de 60 a más años que representa el 33,6%, considero que para estas edades es menos probable realizar una visita a un complejo arqueológico.
- ❖ Se escogió como criterio de selección que sean 5 participantes hombres con discapacidad visual y 5 participantes mujeres con discapacidad visual, para contar con paridad de género en los participantes. No obstante, durante el proceso de selección se obtuvo la participación voluntaria de un varón con discapacidad

visual que se le incluyó en el estudio, haciendo un total de 11 participantes. Asimismo, si bien es cierto, la experiencia de este participante se llevó a cabo en el extranjero, concretamente en un museo en República Dominicana, su testimonio brinda aportes importantes para los fines de la presente investigación.

- ❖ Durante el proceso de selección no se logró encontrar participantes que solo hayan visitado complejos arqueológicos, por lo que se incluyó la visita a museos (que comparten el componente cultural con los complejos arqueológicos), consiguiéndose de esta manera que se llegue a completar la muestra determinada.

### 5.1.1.2. Descripción de participantes

A continuación, se presentan las características de los 11 participantes con discapacidad visual que participaron en el estudio:

**Tabla 18:** Características de PDVs participantes del estudio

PARTICIPANTE	LUGAR DE VISITA	SEXO	EDAD	DISTRITO	NIVEL DE DISCAPACIDAD
<b>Participante 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Machu Picchu</li> </ul>	F	26	San Miguel, Lima Metropolitana	Ceguera con restos de luz
<b>Participante 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Museo Convento San Francisco y Catacumbas</li> <li>• Nevado Pastoruri</li> </ul>	F	27	Ate Vitarte, Lima Metropolitana	Ceguera total de nacimiento
<b>Participante 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complejo Arqueológico El Paraíso</li> <li>• Nevado Pastoruri</li> <li>• Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú</li> </ul>	M	31	Ventanilla, Provincia Constitucional del Callao	Ceguera total de nacimiento

<b>Participante 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Museo de Ancón</li> </ul>	M	29	Puente Piedra, Lima Metropolitana	Ceguera total de nacimiento
<b>Participante 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Museo del Ejército Fortaleza del Real Felipe</li> </ul>	F	19	Bellavista, Provincia Constitucional del Callao	Ceguera total desde los 8 años
<b>Participante 6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santuario Arqueológico de Pachacamac</li> <li>• Panteón de los Próceres</li> </ul>	M	23	Comas, Lima Metropolitana	Ceguera total desde los 2 años
<b>Participante 7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Museo de Sitio Huaca Pucllana</li> <li>• Casa Hacienda Punchauca</li> </ul>	F	25	San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana	Ceguera total por nacimiento prematuro
<b>Participante 8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complejo Arqueológico de Chan Chan</li> </ul>	F	25	Pueblo Libre, Lima Metropolitana	Baja visión
<b>Participante 9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Museo de sitio Huaca Pucllana</li> </ul>	M	42	San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana	Ceguera total desde los 14 años
<b>Participante 10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zona Arqueológica Huaycán de Cieneguilla</li> <li>• Callejón de Huaylas</li> <li>• Ruinas de Incahuasi</li> </ul>	M	35	Comas, Lima Metropolitana	Ceguera total de nacimiento
<b>Participante 11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Museo Alcázar de Colón</li> </ul>	M	36	El Agustino, Lima Metropolitana	Ceguera total desde los 15 años

Fuente: Elaboración propia del investigador.

- ❖ Como se puede observar, 9 participantes viven en distritos de Lima Metropolitana y 2 en la provincia constitucional del Callao. Asimismo, todos y todas están incluidos dentro del rango de edad determinado. Por otro lado, es importante

mencionar que los participantes muestran distintos niveles de discapacidad visual, aspecto que también repercute en sus testimonios.

- ❖ Por otro lado, es importante mencionar que se consideró, a parte de sus experiencias en complejos arqueológicos y museos, experiencias turísticas en otros destinos, debido a que estos testimonios aportaron significativamente al análisis de la información por su estrecha relación con el tema, especialmente en la percepción turística. Sin embargo, es importante recalcar que fue priorizada en todo momento la experiencia turística en complejos arqueológicos, seguida de museos.

A continuación, se presentan las características de los otros actores participantes del estudio:

**Tabla 19:** Características de otros actores clave participantes del estudio

<b>PARTICIPANTE</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>CATEGORÍA DE INSTITUCION</b>	<b>PUESTO EN INSTITUCIÓN</b>
<b>Especialista 1</b>	Centro cultural AREGOPH	Asociación cultural encargada de promover e incentivar la participación de personas con discapacidad visual en actividades culturales y deportivas	Fundador
<b>Especialista 2</b>	Lima Mentor	Agencia de viaje y operador turístico especialista en el mercado de Lima Metropolitana	CEO y especialista en producto
<b>Especialista 3</b>	Complejo Arqueológico Mateo Salado	Complejo Arqueológico gestionado por el Ministerio de Cultura	Especialista del componente socio cultural del Proyecto Integral Mateo Salado

Fuente: Elaboración propia del investigador.

- ❖ Es importante recalcar, que, a pesar, que el público objetivo de la agencia de viaje y operador turístico Lima Mentor es, en la mayoría de casos, extranjero, la información brindada por la especialista permite entender la visión de una empresa de estas características sobre el público objetivo de la investigación y el producto turístico a presentar, así mismo sobre el nivel de atractividad que este necesita para ser comercializado y promocionado por una agencia de viajes.

### 5.1.2. Instrumento

El instrumento que se usó fue la entrevista a profundidad para la cual se definieron los siguientes constructos:

**Tabla 20:** Matriz de objetivos y constructos de la investigación

OBJETIVOS	CONSTRUCTOS	DEFINICIÓN
Describir y explicar las percepciones de personas con discapacidad visual frente al acceso y experiencia turística en complejos arqueológicos, y sus expectativas con respecto a un potencial producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepciones</li> <li>- Expectativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las percepciones se refieren a un “proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización” (Vargas, 1994).</li> <li>- Las expectativas se refieren al “nivel de servicio alcanzable que el cliente desearía que le suministraran” (Pelegrín et al., 2016, p. 121).</li> </ul>
Analizar y describir las condiciones y oportunidades que ofrece el Complejo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones</li> <li>- Oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las condiciones se refieren a la contemplación de elementos importantes</li> </ul>

<p>Arqueológico Mateo Salado para desarrollar un producto turístico para personas con discapacidad visual en su espacio de administración.</p>		<p>para la realización de la actividad turística, tales como: “Accesibilidad: sistemas de transportes que permitan el acceso en adecuadas condiciones de precio-valor, atractivos, servicios directamente relacionados con la actividad turística: hospedajes, restaurantes, tiendas, servicios higiénicos, lugares para comer y acampar y otros, y servicios básicos: energía, agua, salud, telecomunicaciones, bancos, seguridad, etc.” (Cooperación Suiza – SECO, 2014, p. 10).</p> <p>- Oportunidades se refiere a “una solución propuesta (productos o servicios) para una necesidad insatisfecha o no satisfecha del todo (nicho de mercado) con una lógica de negocios particular (estrategia de entrada y modelo de negocios)” (Muñoz, 2010).</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia del investigador.

El propósito de la información recabada en las entrevistas a profundidad fue responder a los constructos planteados en el cuadro anterior. Para esto se realizaron entrevistas a 4 tipos de actores.

**Tabla 21:** Cantidad de entrevistas por participante

ACTOR	NÚMERO DE ENTREVISTAS
Personas con discapacidad visual que hayan visitado un complejo arqueológico y/o museo	11

Fundador del centro cultural AREGOPH	1
CEO y especialista en producto de la agencia de viajes Lima Mentor	1
Especialista del componente socio cultural del Proyecto Integral Mateo Salado del complejo arqueológico Mateo Salado	1

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Las entrevistas fueron abiertas, para las cuales se “requiere preguntas abiertas o estímulos que hagan brotar el discurso y no preguntas cerradas propias del cuestionario de una encuesta” (Montañés, 2010, p. 5) y de tipo semi estructuradas en el cual “se tienen formulados los bloques temáticos e incluso redactadas algunas preguntas concretas de las que se desea obtener respuestas” (Montañés, 2010, p. 1), para profundizar en temas de interés.

### **5.1.3. Procedimientos**

#### **5.1.3.1. Recolección de información**

Los instrumentos se validaron por el método de juicio de expertos, siendo la revisora la asesora de la presente tesis, quien brindó su aprobación. Asimismo, se realizó una entrevista piloto a una persona con discapacidad visual para determinar su funcionalidad y entendimiento. Seguidamente se confirmó que las preguntas eran entendibles y suficientemente apropiadas para explorar más el tema.

Luego de esta validación, se contactó a los 11 participantes con discapacidad visual a través de convocatorias en redes sociales y pidiéndoles a estos contactos nuevos colaboradores. Por el lado de los otros actores, se contactó con ellos mediante cartas institucionales que manifestaban los fines académicos de la investigación. Habiendo establecido el contacto, se les explicó sobre el objetivo de la investigación y se concretó una fecha para la realización de la entrevista.

Antes de la entrevista, se les leyó a los participantes un consentimiento informado, en donde se les comunicó de qué se trata el estudio, los términos de confidencialidad y anonimato. De igual manera, se les informó que la entrevista sería grabada y que los datos

brindados serían protegidos. Asimismo, las entrevistas se realizaron vía llamada telefónica.

Es importante mencionar que primero se realizaron las entrevistas a las 11 personas con discapacidad visual. Luego se realizó la entrevista al fundador del Centro cultural AREGOPH, seguidamente a la CEO y especialista en el área de producto de la agencia de viaje Lima Mentor, y finalmente a la especialista del componente socio cultural del Proyecto Integral Mateo Salado, del Complejo Arqueológico Mateo Salado. Este orden se debió a la necesidad de obtener información previa de las 11 entrevistas a personas con discapacidad visual para contrastarla en las entrevistas a los otros actores. Mediante este orden, se pudo identificar las condiciones y oportunidades del complejo arqueológico con respecto al diseño del producto turístico que estuvieron alineados a los requerimientos de las 11 personas con discapacidad visual entrevistadas, la autoridad de la institución referida a esta población y la autoridad de la agencia de viajes.

#### **5.1.3.2. Procesamiento y análisis de la información**

Se realizó un análisis temático, el cual es:

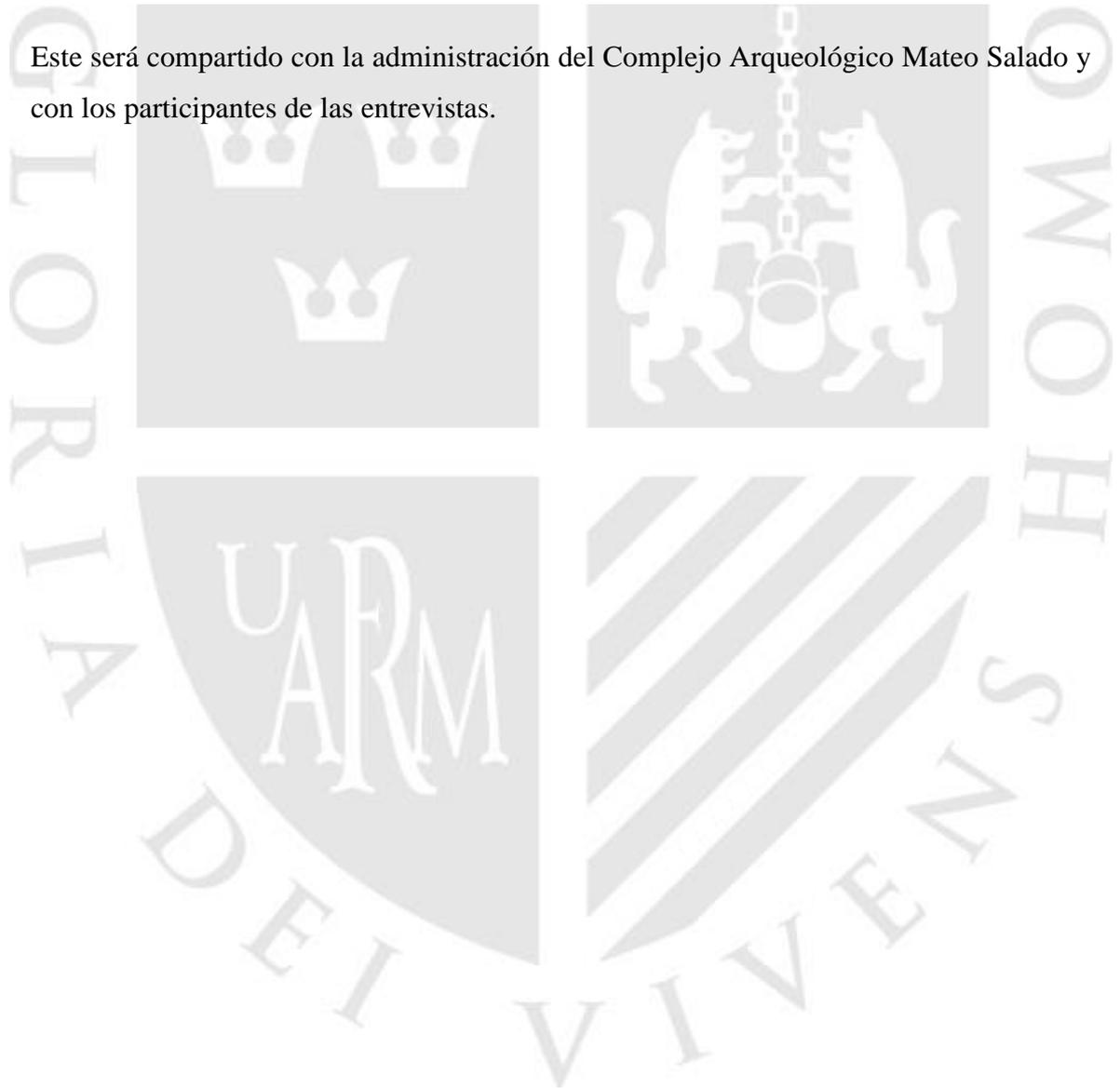
(...) un método para el tratamiento de la información en investigación cualitativa, que permite identificar, organizar, analizar en detalle y reportar patrones o temas a partir de una cuidadosa lectura y re-lectura de la información recogida, para inferir resultados que propicien la adecuada comprensión/interpretación del fenómeno en estudio (Braun y Clarke, 2006)” (Mieles et al., 2012, p.217).

En este sentido, se organizó la información en cuadros de Excel por constructos. Seguidamente, se realizó un análisis que responde a estudios fenomenológicos, en donde “las unidades son transformadas en celdas de significados expresadas en conceptos” (Creswell, 2012, p. 40), por lo que se categorizaron códigos de acuerdo al eje temático, luego, estos fueron agrupados para proceder a realizar una descripción de toda la información.

#### **5.1.4. Diseño del producto**

Tomando en consideración los datos arrojados en las entrevistas a profundidad se diseñó el producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado, ubicado en el distrito de Cercado de Lima, en el límite con los distritos de Breña y Pueblo Libre. Este diseño está basado en la metodología propuesta por Saravia y Muro (2016).

Este será compartido con la administración del Complejo Arqueológico Mateo Salado y con los participantes de las entrevistas.



## **CAPÍTULO VI: RESULTADOS**

### **6.1. Percepciones**

#### **6.1.1. Participación de personas con discapacidad visual en espacios culturales**

De acuerdo a la opinión recogida de los participantes, se pueden recoger dos opiniones importantes. En primer lugar, una opinión referida a la no participación o escasa participación de personas con discapacidad visual en actividades culturales y, en segundo lugar, un desconocimiento, especialmente por parte de los actores que no necesariamente están ligados a esta población, sobre la participación de la misma en actividades culturales.

De los 11 participantes con discapacidad visual entrevistados, 8 mencionaron que han podido participar pocas veces en actividades culturales, sin embargo, sienten que estos espacios no toman en cuenta a esta población pues sus servicios no están orientados a ellos y ellas, tal como mencionan los siguientes participantes: “En general, los museos o sitios arqueológicos, o lugares así, no están adaptados, se tiene que trabajar en eso porque la idea es que nosotros también participemos” (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021), “Para mí, falta mucho. Yo, personalmente, a veces no quiero participar, al menos si voy sola, es difícil y la idea es ser independiente” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021), “Si me interesa voy, pero en general no hay difusión para nosotros, en eso tienen que trabajar. Uno se pierde muchos eventos porque nunca se entera (...)” (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021).

En este mismo sentido, el fundador de AREGOPH menciona:

Definitivamente hay mucho en que trabajar tanto en museos como complejos. Nosotros muchas veces participamos poco porque no conocemos con lo que cuentan o muchas veces no están adaptados para nosotros, no tanto en la infraestructura sino en el trato del personal, y muchas veces vamos, pero ya sabiendo a lo que nos vamos a encontrar. Hay mucho por trabajar (...) (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Por otro lado, 3 participantes mencionaron que, a pesar de las falencias que existen en estos espacios, ellos sí participan con normalidad: “Siempre voy con una actitud de que sé que me voy a topar con dificultades, pero trato de tener la mejor actitud para poder participar. Se trata de actitud también” (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero del 2021), “Yo sí voy, trato de no limitarme, pero primero veo si me interesa (...)” (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

De igual manera, se le preguntó a la especialista del Complejo Arqueológico Mateo Salado sobre el mismo aspecto, mencionando la profesional que, desde su experiencia, podría afirmar que la participación de esta población sería escasa, básicamente debido al acondicionamiento de estos espacios:

Creo que no, bueno, personalmente creo que... por lo poco que he podido ver, es que los espacios en general, museos, e incluso... todo tipo de espacios de exposición, muy poco están acondicionados para estas personas, o sea, no solo museos históricos, sino incluso exposiciones. Yo, que recuerde, no he visto braille ni imágenes en alto relieve, por eso considero que la participación de este público es muy poca (comunicación persona, 27 de enero de 2021).

De igual forma, la especialista también menciona al proyecto Circuito Accesible para Personas con Discapacidad Visual en la Zona Arqueológica Monumental Huaycán de Cieneguilla, perteneciente al Proyecto Qhapaq Ñan, como una iniciativa en pro de la participación de personas con discapacidad visual en actividades culturales, siendo uno de los pocos casos de los que ha escuchado: “Hubo un proyecto en Huaycán de Cieneguilla, yo la verdad no he tenido la oportunidad de ver el trabajo, pero creo que

implementaron una señalización para invidentes. He escuchado, pero no he tenido oportunidad de verlo” (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Del mismo modo, se le cuestionó a la especialista de Lima Mentor sobre este aspecto, mencionando la profesional que durante su tiempo de trabajo recuerda no haber tenido pasajeros con estas características: “Creo que no he tenido ese tipo de pasajeros, la verdad que no, y si sí, no me acuerdo. Yo creo que no, si no lo recordaría” (comunicación personal, 21 de enero de 2021), por lo que desconoce o no podría dar una opinión certera sobre la participación de esta población en actividades culturales: “No sabría decirte porque, como te digo, no he interactuado mucho con personas invidentes, desde mi trabajo, no recuerdo haber tratado con ellos (...)” (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Otro aspecto importante que podría darnos una noción de la participación de esta población en actividades culturales es el motivo de sus visitas a los espacios que visitaron. En este sentido, de los 11 participantes, 5 realizaron la visita como parte de salidas de estudio referidos a cursos de historia, como parte de estudios primarios, secundarios y superiores. Algunos participantes manifestaron: “Fue como parte de estudios de colegio” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Me enteré mediante el curso que se llamada “Historia del Perú, Pre Incas e Incas”, entonces dentro del curso nos enseñaba un historiador. Él complementaba la clase con visitas a distintos lugares. Ese ciclo tuvimos incluso viajes al norte del país y bueno Paraíso fue el más cercano que estaba aquí en Lima (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Del mismo modo, 4 de los participantes visitaron el complejo arqueológico como parte de un proyecto de implementación de accesibilidad para personas con discapacidad visual. En este sentido, algunos participantes manifestaron:

Fuimos invitados como parte del Centro de Rehabilitación de Ciegos de Lima que constantemente trabaja con Miraflores en este tipo de proyectos y, bueno, fuimos

ese día para probar el tema de la lectura del braille, para ver si le habían hecho los ajustes razonables para hacer del lugar más accesible (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Yo justo fui a un proyecto piloto que, más o menos, se trataba de tratar de experimentar Machu Picchu desde una mirada inclusiva. Esto lo organizó un grupo de alumnos de la universidad de allá de Cusco con discapacidad visual (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Finalmente, 2 de los participantes visitaron el lugar como parte de salidas de entretenimiento:

Escogimos el Real Felipe porque, aparte de pasear, fue como que vimos en internet que era el día del museo o algo así y que iban haber entradas gratis, y dijimos: “¿Por qué no vamos?”, y como vivimos en el Callao, súper cerca entre comillas, decidimos ir (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

Como se puede observar, la visita a estos espacios, en su mayoría de casos, ha estado ligada a temas de estudio o académicos, lo cual constituye un motivo de visita en el cual el participante fue invitado y no, en primera instancia, visitó el lugar por iniciativa personal.

### **6.1.2. Visita de personas con discapacidad visual al Complejo Arqueológico Mateo Salado**

De igual forma, se les consultó a los participantes con discapacidad visual sobre su conocimiento sobre el Complejo Arqueológico Mateo Salado. En este sentido, de los 11 participantes, 5 escucharon hablar de este lugar: “Si he escuchado hablar, pero la verdad que muy poco (...)” (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Si, lo que pasa es que yo estoy en un grupo de música de la Católica, Centro de Música y Danza de la Universidad Católica y varias veces.... Eh, yo no he ido a tocar ahí, pero sí sé que varios compañeros han ido a tocar ahí, por ejemplo. O sea, he escuchado hablar, pero nunca he ido (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Por otro lado, 6 de los participantes no han oído hablar del complejo: “La verdad que no he escuchado. En Lima y en general no he visitado algún destino nacional” (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021), “La verdad que no he escuchado hablar” (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

Asimismo, los resultados arrojaron que 10 de los participantes no han visitado el complejo: “No he visitado ese lugar que menciona” (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021), así mismo solo 1 de ellos visitó el complejo, pero no realizó el recorrido:

Tuve la oportunidad de ir cuando trabajaba en el Museo de Arqueología, pero fue para una charla, o sea fui para recibir una charla que estaban impartiendo en el complejo porque yo pertenecía al Área de Comunicación del museo (Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú), entonces nos invitaron para una charla sobre centros arqueológicos y la accesibilidad, y bueno fuimos 8 personas que éramos integrantes del equipo de educación, pero no tuve la oportunidad de hacer el recorrido, solo fuimos a escuchar el proyecto que se estaba armando (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Del mismo modo, el fundador de la organización AREGOPH menciona que, si ha oído hablar del Complejo, pero no han tenido la oportunidad de visitarlo con el grupo que representa todavía: “Estuvimos a punto de visitar, incluso se trató abrir más espacio para, por ejemplo, discapacidad auditiva porque queremos que la cultura llegue para todos, pero ya el tema de la pandemia nos ha detenido” (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Por su parte, la especialista de Lima Mentor menciona que no recuerda con exactitud si envió a alguno de sus clientes al Complejo Arqueológico Mateo Salado: “Creo que una vez por ahí que alguien estuvo súper interesado, no recuerdo bien, pero si entramos bastante a Pucllana, a Huallamarca, y bueno a Puruchuco no, porque está lejos del circuito” (comunicación personal, 21 de enero de 2021). Sin embargo, menciona que siempre realizan una parada allí cuando se dirigen hacia el Museo Larco:

(...) inclusive cuando voy al Museo Larco, siempre hago que el chofer se desvíe a la Plaza de la Bandera para que vean la huaca Mateo Salado, aunque sea solo 5 minutos porque llama la atención, entonces yo creo que depende mucho también de las agencias de viaje, de la promoción que hacen (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Ante estas respuestas, se le preguntó a la especialista por qué el Complejo Arqueológico Mateo Salado no se encuentra dentro de sus principales opciones en la implementación de sus circuitos, siendo los motivos: la falta de difusión y desconocimiento por parte de ella de los atractivos con los que cuenta:

(...) depende, falta algo de difusión. En Mateo, yo no sé cómo es la o el guía. Creo que hay pirámides, creo que hay ciertos caminitos, entonces ahí el trabajo va a ser principalmente de la guía y como desarrolle ella su guion (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Por otro lado, al preguntarle a la especialista del Complejo Arqueológico Mateo Salado sobre si han recibido visitas de personas con discapacidad visual, mencionó que no cuenta con un registro claro específico de personas con discapacidad visual, más si han recibido personas con otro tipo de discapacidades:

(...) si se recibe, pero no sé en cuantas oportunidades se haya recibido a personas con discapacidad visual. Ahora, hemos tenido algunas visitas que ha traído la señorita Rosa Pérez<sup>3</sup>, del proyecto de Huaycán de Cieneguilla, que ha venido en

---

<sup>3</sup> Nombre ficticio designado por el investigador.

varias oportunidades con un grupo de personas con discapacidad, pero tendría que chequear bien la información que en algún momento me ha enviado para ver si eran invidentes o no, porque, por ejemplo, han llegado grupos de OMAPED y de repente en esos grupos ha habido invidentes. Entonces sí sé que ha habido, pero no te sabría decir cuántos (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Como se puede observar, podría definirse como escasa la relación entre personas con discapacidad visual y el Complejo Arqueológico Mateo Salado, ya que no se ha logrado obtener el registro de ninguna visita por parte de la población entrevistada.

### **6.1.3. Visita de personas con discapacidad visual a complejos arqueológicos**

Por otro lado, ampliando un poco el espectro de visitas a complejos arqueológicos en general, de los 11 participantes, 7 de ellos si visitaron espacios con estas características. Esta información se puede corroborar en la Tabla 18.

Asimismo, se le preguntó a la asociación AREGOPH si habían realizado alguna visita a algún complejo arqueológico, siendo la respuesta negativa:

En cuanto a complejos no hemos visitado. Estábamos viendo ir a Puruchuco, pero estábamos evaluando porque esto requería más el tema de gasto en la movilidad y lo estábamos planificando para agosto o para octubre que es el día de la discapacidad. Estábamos planificando para octubre del 2020, o incluso para el aniversario que era en diciembre, pero todo eso se trunció por este tema de la pandemia (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Asimismo, el fundador de la organización manifestó que su experiencia realizando salidas de campo o visita se ha centrado en museos y bibliotecas, básicamente en el centro de Lima:

Hemos llegado al palacio, al Congreso, a la biblioteca, básicamente a lo que es Lima cuadrada. En cuanto a museos, hemos visitado el Museo Bodega y Quadra,

luego también la catedral de Lima, o sea la iglesia que es considerada museo (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Por otro lado, la especialista de producto turístico de Lima Mentor mencionó que dentro de sus circuitos si incluye la visita a complejos arqueológicos, especialmente al Santuario Arqueológico de Pachacamac, Huaca Pucllana y Huaca Huallamarca: “Yo trabajo con Pachacamac, con Pucllana, Huallamarca, estos tres siempre están en el catálogo” (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Con la información mencionada, se puede afirmar que el espectro de visita a complejos arqueológicos por parte de los participantes aumenta cuando no se reduce solo al Complejo Arqueológico Mateo Salado.

#### **6.1.4. Características generales de la visita**

##### **6.1.4.1 Horario de la visita**

10 de los 11 entrevistados con discapacidad visual realizaron sus visitas en horarios de la mañana, entre las 8 a. m. y la 1 p. m. Asimismo, el total de estos participantes manifestaron que se sintieron cómodos en este horario: “De cierta forma este es un buen horario porque llegas después del viaje y estás ahí con todos los ánimos de querer visitarlo ¿no?” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Este horario me pareció idóneo. Si me gustó mucho, lo que pasa que, para mí, disfrutar algo tiene que ser mientras más fresco estés, porque a veces vas a un lugar y estás cansado, no lo vas a disfrutar y no lo vas a recepcionar, tu cerebro está agotado también” (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Asimismo, solo 1 participante manifestó que visitó el complejo en la tarde: “Fue la tarde, no tuve problema con el horario” (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021). De igual manera, afirmando que también se sintió cómodo con este el horario.

Se puede observar que la totalidad de los participantes estuvieron cómodos con el horario en el que realizaron la visita. De igual manera, se podría afirmar que el horario de la mañana generaría mayor satisfacción en estos visitantes.

#### **6.1.4.2. Día de visita**

Al consultarte a los 11 participantes con discapacidad visual sobre el día en que realizaron su visita, solo dos participantes brindaron datos certeros: “(...) fuimos un domingo con mi amiga” (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021), “Lo visité un sábado porque como era la universidad, el profesor nos dijo un sábado en la mañana y ahí nos encontramos todos para iniciar el recorrido” (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021). El resto de participantes mencionaron que no tienen en claro con exactitud cuál fue el día en que realizaron la visita.

#### **6.1.4.3. Duración de recorrido**

La duración del recorrido varía de acuerdo al lugar que los participantes visitaron. En este sentido, de los 11 participantes, 7 de ellos participaron de un recorrido de una hora, de los cuales 5 de ellos manifestaron estar de acuerdo con este tiempo: “Duró toda la mañana, pero Chan Chan una hora. Me pareció que era pertinente” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021), mientras que 2 participantes manifestaron que hubieran deseado que el recorrido hubiera durado más:

Yo hubiera querido, por parte mía, más tiempo para poder aprender más y poder, o sea lo que se está en ese momento visitando poder... algunas cosas palparlo ¿no?, y que me saque más dudas de lo que en ese momento estábamos visitando, pero como el tiempo y la cantidad de los que estábamos ahí era este... no alcanzó el tiempo (...) (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Asimismo, 3 de los participantes manifiestan que sus experiencias duraron más una hora, tal es el caso de una de ellas cuya experiencia en Machu Picchu duró 3 horas en promedio:

“Unas horas, dos o tres horas. Si me pareció suficiente” (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021), con la cual estuvo satisfecha; otro de ellos, cuya experiencia fue en el Complejo Arqueológico El Paraíso, duró 5 horas: “(...) y duró medio día, hasta la 1 p. m. aproximadamente. Justo lo que necesitábamos, mi me pareció bien” (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021), es decir toda una mañana, estando este también satisfecho con esta cantidad de tiempo; y otro de ellos manifiesta que su experiencia en la Zona Arqueológica Huaycán de Cieneguilla duró desde tempranas horas de la mañana hasta las 3 p. m., siendo este el único participante de este grupo que no estuvo de acuerdo con el tiempo: “Duró todo el día, creo que duró hasta las 3 de la tarde, si no me equivoco. Este tiempo me pareció muy poco porque la idea es conocer más. Nosotros hemos ido con un propósito, a conocer más. Que sea más amigable para nosotros y poder difundirlo. Así que si fue poco” (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

Por otro lado, 1 de ellos manifiesta que su experiencia duró tan solo 15 minutos debido a que el tamaño del museo que visitó era pequeño, y que hubiera querido que este dure más: “15 minutos. Me pareció muy corto, hubiera querido que dure más tiempo, un poquito más, 20 minutos, media hora. Lo que pasa que en si el museo era chiquito también” (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021).

Como se puede observar, a través de la percepción de los participantes en cuanto a la duración del recorrido, el mayor rango de satisfacción con respecto al tiempo estimado que este debe durar es de un tiempo mayor a una hora.

#### **6.1.4.4. Cantidad de personas en el recorrido**

En esta categoría, de los 11 participantes, 5 de ellos estuvieron en grupos de entre 15 a 20 personas, de los cuales 4 no tuvieron problema con esta cantidad: “Mas o menos éramos 20, no más. Estaba bien esta cantidad” (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021), “Éramos 15. Yo creo que esa cantidad era normal porque... o sea lo más factible para que podamos cada uno tener más tiempo para que nos puedan explicar o sacar las dudas de lo que en ese momento estamos visitando” (Participante 9,

comunicación personal, 5 de enero de 2021). Asimismo, solo una persona dentro de este grupo estuvo incomoda con esta cantidad y esto se debió a la presencia de niños en el tour: “(...) de 20 no pasábamos. Yo creo que... justo en ese grupo que me tocó había muchos niños entonces creo que me molestaba, entonces era... bueno... al menos para mí, no nos dejaron disfrutar tan cómodo ¿no?, porque esperaba estar con personas más grandes ¿no?, pero de ahí bien” (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

De igual forma, el fundador de AREGOPH menciona que la cantidad de personas con las que se realizaban sus visitas estaban entre el rango de entre 10 a 15 personas:

Mayormente participábamos 15, 15 también porque nosotros nos limitábamos a esos temas de que sean 15 o a veces 10 por el tema de, primero que el guía tiene que llegar a todos y segundo porque al momento de desplazarnos... por ejemplo, imagínate tú, empiezo el recorrido en la Plaza San Martín hasta Plaza de Armas, entonces ahí, entre la Plaza San Martín y la Plaza de Armas está el Jirón de la Unión, y ahí hay muchas cosas para ver, o sea está el diario La Prensa, Ramón Castilla, etc., entonces eso tenemos que hacerlo caminando y para ello tenemos guías, o sea personas que nos van apoyando para movilizarnos, y a veces teníamos pocos voluntarios que nos apoyaban en eso, y es por eso que se dejaba un cupo de 10 hasta 15 más o menos para contar con el apoyo del desplazamiento de los guías y voluntarios (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Por otro lado, 4 participantes estuvieron en grupos de entre 5 a 10 personas, de los cuales ninguno de ellos tuvo problema con esta cantidad: “Éramos... en total seríamos 40 porque había maestros también, pero a nosotros nos dividieron en grupos de 7, no me pareció mal esa cantidad” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021), “Éramos varios, 10 por ahí. Yo si me sentí cómoda con esta cantidad por el tema de que el guía estaba bastante presente” (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

De igual manera, hubo 1 participante que estuvo en un grupo de menos de 5 personas, quien se mostró conforme con este número: “Para mí no hubo ningún problema porque

nos hablaron a los tres qué es lo que había, qué es lo que no había, nos describían las cosas, los objetos, nos invitaron a conocer” (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Finalmente, 1 participante estuvo en un grupo de más de 20 personas, en el cual afirma que hubiera deseado que sean menos personas, “Éramos algo de 20, pero, a ver, mira, yo creo, contestando a tu última pregunta, porque todos éramos compañeros me sentía a gusto, pero si yo lo pongo en otro escenario donde tú vas y te van a juntar con otras personas que tú no conoces pues yo creo que la cantidad debería ser menor, ¿no?” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Como se puede observar, los participantes no mostraron mayor incomodidad con el número de personas en grupos de menos de 20 visitantes. Asimismo, se observa que superada esta cantidad ya se experimenta cierta incomodidad.

#### **6.1.4.5. Compañía en la visita**

De los 11 entrevistados, 5 visitaron el complejo con compañeros estudiantes: “(...) hemos ido cuando terminé el colegio. Fuimos a las ruinas de Chan Chan con mis compañeros, es el único complejo arqueológico que he visitado. Fui cuando tenía 17 años” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021), “Lo visité con mis compañeros y con mi profesor de historia” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021). Asimismo, 4 de los participantes realizaron la visita con personas invidentes como parte de proyectos en pro de la accesibilidad: “(...) fui con el grupo de chicos con el que trabajamos este proyecto, de los cuales algunos tenían discapacidad visual y otros no” (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020), “Entre ellos estaba uno de los encargados de la biblioteca que era el señor Gabriel Pedroza<sup>4</sup> y con algunos voluntarios, no recuerdo sus nombres y con algunos usuarios de la sala de invidentes (...)” (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021). Por otro lado, 1 de los participantes visitó el lugar con amigos: “Fui con una amiga, con ella estaba desplazándome y todo ello” (Participante 5, comunicación personal, 12 de

---

<sup>4</sup> Nombre ficticio designado por el investigador.

enero de 2021); y 1 participante con un familiar: “Fui a vacacionar con mi esposa” (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Como se puede apreciar, el acompañamiento de los participantes está muy ligado al motivo de su visita, siendo aquí que 9 de ellos fueron acompañados por compañeros y personas afines a un proyecto de estudio. Asimismo, se puede apreciar que cuando el motivo de visita es por elección propia, van acompañados de familiares o amigos.

### **6.1.5. Experiencia en el recorrido**

A continuación, se presentan las principales percepciones de los visitantes durante el recorrido.

#### **6.1.5.1. Experiencia no generalizada**

Como se ha mencionado anteriormente, el motivo de la visita determina en gran forma la experiencia de los participantes en el recorrido. En este sentido, se encontró un sentimiento constante en los participantes que efectuaron sus visitas como parte de estudios exploratorios hacia personas con discapacidad visual en espacios culturales, siendo así que los 4 participantes que cuentan con este motivo de visita, mencionaron que sintieron que no fue una experiencia auténtica, es decir sienten que las facilidades que se les dieron fueron precisamente por tratarse de un proyecto y que dudan que estas puedan extrapolarse para toda la población con discapacidad visual:

Fue chévere porque digamos que pude acceder a muchas cosas, a tocar muchas cosas, pero al mismo tiempo como que no me gusta que sea una experiencia muy de una en un millón, no es una experiencia generalizada por así decirlo para todos los turistas con discapacidad. No es que tú vayas y digas: “Oye soy ciega y dame un guía”, ¿no? Como fue parte de un proyecto evidentemente teníamos guías, o sea probablemente no es lo mismo que, suponiendo, un día de turismo con mis amigos, ¿no? (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Justamente cuando nos toca el tema del estudio del proyecto, como que se nos daba un poquito más de facilidades para poder conocer y tener mayor cercanía, pero yo me pongo a pensar, por ejemplo, en el tema de que yo vaya a cualquier centro arqueológico, no sé si se me presente la maqueta. O sea, yo sé que hay, pero no sé si me permita tocar (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

(...) Miraflores tiene esa orientación, entonces hasta ese momento todo bien, ahora yo no sé cómo sea y cómo cambiará si ya no voy en la calidad de probar la accesibilidad de cualquier persona ¿no?, ahí sí que no, no sabría que decirte (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Como se puede observar, los participantes mencionan que hay posibilidades que cuando hagan una visita a estos espacios fuera del ámbito del proyecto o estudio, probablemente la experiencia no sea la misma.

#### **6.1.5.2. Ayuda de compañeros o amigos**

Por otro lado, un factor determinante en la experiencia del recorrido turístico de personas con discapacidad visual son las personas con quien vayan acompañados o acompañadas y la ayuda que obtienen de ellos, debido a que estos ejercen una guía adicional que los ayuda a acceder y conocer aspectos que, de otra manera, no podrían hacerlo. En este sentido, es importante mencionar que 5 de los participantes mencionaron tener experiencias satisfactorias gracias, en gran medida, al hecho de que contaron con el apoyo de compañeros, amigos o familiares quienes los asistieron durante el recorrido:

(...) y bueno había una parte donde casi cinco personas me tuvieron que ayudar para, no recuerdo si era para subir o bajar, porque si daba un mal paso me iba para abajo, entonces quizá esa parte fue como que la más difícil pero mis compañeros me ayudaban y yo sabía que no me iba pasar nada, porque era en esos tramos donde tenía que tener mucho apoyo, para cruzar, para subir alguna parte del trayecto (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Si fue muy accesible, lo que pasa es que yo también fui con mi esposa y ella me ayudaba en todo, pero sí, el tener una discapacidad visual, gracias a Dios, te puede hacer subir una escalera, una rampa, no es como otras discapacidades que muchas veces estas en sillas de ruedas y que es más complejo. Entonces no tuve ningún problema porque era subir escaleras, subir al segundo o tercer piso, bajar, ir a la derecha, la izquierda, y tenía el espacio suficiente. Mi esposa siempre me guiaba, además (Participante 11, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Sin embargo, es importante mencionar que, dentro de este grupo, 2 de los participantes mencionaron que esta situación a pesar de serles de gran ayuda, era un tanto incomoda ya que no podían hacer ejercicio pleno de su autonomía.

Pues yo me las arreglé con una compañera y ya. Ella fue mi guía, pero hay que tener en cuenta que las otras personas que tienen una discapacidad más atenuada, por ejemplo, cuando van a ir con su bastón y todo ello, ahí si es más complicado el acceso. A mí mis dos amigas me ayudaron mucho, me decían: “Martha<sup>5</sup>, pisa aquí, pisa acá”. Entonces eso se me hacía un poco tedioso porque, bueno, decía: “Ya yo quiero ser independiente, pero en esa situación... no pues”” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Alguna amiga me decía: “Mira Victoria<sup>6</sup>, hay tal cosa”, pero no es lo mismo que alguien te lo explique, que alguien te lo haga tocar. O sea, yo me tenía que coger de alguna compañera, ella me hacía entrar y salir (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

De igual forma, a pesar que, de cierto modo, el hecho de contar con la asistencia de personas que acompañan en el recorrido, podría representar situaciones de incomodidad, sobre todo por no poderse ejercer plena libertad, esta asistencia también permite a los visitantes con discapacidad visual el acercamiento a ciertos aspectos que elevan su nivel

---

<sup>5</sup> Nombre ficticio designado por el investigador.

<sup>6</sup> Nombre ficticio designado por el investigador.

de satisfacción en la actividad turística. Por esto, es importante compartir dos experiencias de dos participantes, en el Nevado Pastoruri y Callejón de Huaylas, respectivamente, quienes estuvieron muy satisfechos debido a la ayuda de personas que conocían muy bien sus necesidades:

(...) recuerdo cuando fui al Pastoruri. Para subir el Pastoruri, tenías dos opciones: o subir caminando o subir en caballo. Entonces estaba con mis amigos y un grupo dijo: “Vamos en caballo”, y otro grupo dijo: “Vamos caminando”. Como te digo, siempre tengo un amigo que me ayuda, mi amigo me dijo: “No te vayas en caballo”. Y el que alquilaba los caballos dijo: “El caballo conoce, no te preocupes”. Entonces “medio loco”, me dijeron, “alquílate un caballo”, entonces me alquilé un caballo y subimos seis en caballo. Entonces iba en el caballo y mis amigos al costado también con otros caballos, entonces fue muy chévere, era como que estar... yo tenía las riendas del caballo y lo hacía correr normal. De todos modos, igual ellos si es que pasaba algo... bueno, menos mal que no pasó nada, porque si no me venían a ayudar rápidamente, pero ese momento fue chévere porque era como que el caballo conocía el ruido y corría nomás pues (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Por ejemplo, la mejor experiencia de viajes que tuve fue la visita al Callejón de Huaylas porque, parece mentira, no hubo guía. Fui a un museo con unos amigos que me conocían, que conocían como era mi discapacidad, o sea sabían cómo tratar a una persona con discapacidad e íbamos a todos los espacios y me decían: “Mira, toca esto, toca el otro”, me hicieron que toque todo y no había nadie que me impedía que pudiera hacerlo. Lo mismo me pasó en las ruinas de Incahuasi porque fui con personas que si sabían mi discapacidad y me decían: “Entremos” y nosotros entrábamos nomás, es decir no había límites y podía disfrutar. Eso lo recuerdo mucho y fue la mejor experiencia para mí. La calidad de esta experiencia es porque había personas preparadas en el tema. Porque he ido a lugares donde el guía conocía mucho del tema, pero del tema de discapacidad visual no lo conocía, entonces se perdía toda esa buena información (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

Como se puede observar, un nivel óptimo de confianza de las personas con discapacidad visual sobre las personas que están acompañándolos, y el conocimiento que estos tengan sobre los aspectos de accesibilidad que requiere una persona con discapacidad visual, aumenta de manera significativa su experiencia en el recorrido, pues es gracias a ellos que pueden obtener información extra, tocar objetos, o realizar actividades que no harían estando solos.

Asimismo, este aspecto también se manifiesta en la experiencia de AREGOPH, en donde el nivel de entendimiento del guía sobre las necesidades de las personas con discapacidad visual hizo que su experiencia sea satisfactoria.

(...) nosotros organizábamos visitas con el colectivo Lima Antigua. El organizador básicamente trataba de promover el tema de la valoración de nuestra Lima, entonces hizo contacto con nosotros, estuvimos trabajando y se pudo hacer un bonito proyecto. El guía nosotros lo coordinábamos con Lima Antigua, o sea de hecho que el guía era Paulo Gutiérrez<sup>7</sup> (organizador del colectivo), entonces con él se coordinaba para poder hacer el guiado. Lo bueno que él pudo comprender perfectamente lo que queríamos, ya que tenía un lenguaje inclusivo para nosotros poder entenderlo. Fue un buen acompañamiento” (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Como se puede observar, el nivel de conocimiento del acompañante sobre las necesidades de las personas con discapacidad visual es determinante para establecer el nivel de satisfacción que estos tengan con respecto al recorrido turístico.

### **6.1.5.3. Contacto físico con objetos**

Por otro lado, 6 de los 11 participantes mencionaron que tuvieron experiencias gratificantes debido a que pudieron tocar objetos, tal como podemos apreciar en los siguientes cuatro testimonios: “Además, tuvimos un permiso para tocar las cosas, obviamente no puedes tocar todo porque es patrimonio de la humanidad ¿no?, pero

---

<sup>7</sup> Nombre ficticio designado por el investigador.

digamos si tienes permiso para tocar algunas cositas, eso me ayudaba bastante” (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Por ejemplo, me acuerdo cuando me fui de promoción en sexto grado a Ancash, a Huaraz, al Pastoruri, subimos el cerro del Pastoruri, bueno lamentablemente solo pude subir al nevado un poquito nomás porque, como no veo, no me lo permitían ¿no?, pero más o menos me lo imaginaba, algunos subían en caballo. Esa fue la experiencia más bonita porque la pasé con mis compañeros. Probábamos helados de Carhuaz, por ejemplo, también había artesanía. Es bonito tocar las cosas, a mí me gusta eso, pero algunas personas no lo permiten, otras sí. Es bonito cuando tocas las cositas y te imaginas cómo es ¿no?, bueno al menos yo que no veo (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021)

En el Paraíso me gustó cuando llegamos a la parte donde hay como un templo, no recuerdo ahorita el nombre, es como un altar. Cuando llegamos a esa parte de la infraestructura, a mí me pareció la parte más interesante, ya que se podían tocar tipo columnas y la posición de las piedras y todo ese tipo de cosas. Eso me gustó mucho (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

(...) pero si tuve una experiencia cuando era niño que fui al museo que está aquí en el parque universitario, el museo de los próceres creo, algo así. Bueno, la señora, muy amable, me permitió acercarme a las esculturas, a lo que estaba tallado en la pared. Pude ver cómo fue la guerra con los españoles, en la conquista. Entonces esa fue la mayor experiencia que recuerdo (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Este mismo sentir, con respecto al contacto físico con objetos, se puede observar en las experiencias de las salidas de campo de AREGOPH y el nivel de satisfacción de los participantes:

(...) muchos de ellos, salían contentos porque estaba permitido tocar algunas cosas y el guía nos describía al detalle cómo estaba el lugar y lo importante de esto era que la información llegaba a todos, entonces muchos de ellos se sintieron

comprometidos y decidieron seguir y cada vez que los invitábamos salían. Obviamente que la cultura no llega y no pega como si fuera una fiesta, pero se trataba de mantener eso, entonces si había aceptación y había gusto por ese tema y también lo percibía cuando conversaba con ellos sobre esos temas.” (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Por otro lado, 5 de los participantes manifestaron que durante sus visitas no se le permitieron tocar ningún objeto y que esto, de alguna u otra manera, determinó que su experiencia no sea del todo satisfactoria:

Una cosa que pasó fue cuando estuvimos en la parte de los trajes de las personas de ese entonces porque todo estaba en vitrina y la señorita lo describía todo: “Esto usaba tal rey, tal rey”, pero no más, entonces yo le preguntaba a mi amiga que me explicara y bueno me decía que es de color rojo y así, asa... pero no es lo mismo que te cuenten a que tú puedas percibir por tus propios medios (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

Es que no había el... de alguno de los objetos arqueológicos que no estaban en el sistema de escritura braille para saber, para uno mismo leer que ahí estaba exhibiéndose, entonces uno tenía que preguntar y no sacarse la duda uno mismo. Ese era uno de los problemas que encontré ahí (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Como se puede observar, el tocar objetos o superficies en alto relieve para lectura es un aspecto que eleva el nivel de satisfacción de visitantes con discapacidad visual durante su recorrido.

#### **6.1.6. Infraestructura**

##### **6.1.6.1. Nivel de accesibilidad en la infraestructura**

9 de los 11 participantes mencionaron que el lugar que visitaron no era accesible:

La infraestructura no estaba adaptada para personas con discapacidad visual. Creo que en todos los centros arqueológicos no hay una adaptación por el tema mismo de la infraestructura del lugar y justamente en ello se puede trabajar, y justamente con el proyecto Qhapaq Ñan se está trabajando ese tema ¿no?, la adaptación de la infraestructura de ese lugar (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

No era del todo accesible, porque como te vuelvo a repetir creo que todavía estos espacios como los museos no están siendo tan accesibles como otros lugares, entonces si deberíamos trabajar tanto para que las personas con discapacidad puedan disfrutar como cualquier persona y saber todo eso, y también al momento de desplazarse, que también puedan darse el gusto de poder irse sola y no presentar ninguna dificultad (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

Lo único sí que uno no se puede ubicar en el lugar, porque, ¿dónde están los servicios higiénicos?, por decirte, yo no sé. Tenía que pedir ayuda y cosas así ¿no?, entonces también hay que ver esas cuestiones, si uno quiere decir: “Mi complejo es accesible”, tiene que haber todas esas cuestiones para que las personas puedan manejarse de forma autónoma (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Por otro lado, 2 de los participantes mencionaron que su experiencia fue accesible en la medida que fueron acompañados: “No sabría decirte si es accesible, yo lo sentí accesible porque el guía estaba todo el tiempo conmigo” (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021), “Si, aunque en gran medida fue porque fui acompañado de mi esposa y de la guía” (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Como se puede observar en los testimonios de estos dos participantes, no se hace una manifestación de accesibilidad de la infraestructura, ya que al estar acompañados prescindieron de poder experimentarla a cabalidad y, por lo tanto, de emitir una opinión certera con respecto a esta.

Asimismo, se le consultó a la especialista del Complejo Arqueológico Mateo Salado sobre su percepción acerca de la infraestructura de sitios arqueológicos y museos, manifestando que considera que estos no están del todo adaptados para recibir a personas con discapacidad visual:

Personalmente, como te digo, creo que no, poco están acondicionados. Por ejemplo, justo en el 2019 fui a visitar la Huaca Pucllana, fui a visitar Pachacamac, el museo y según recuerdo tampoco tienen estas herramientas para personas invidentes, o salvo que tengan algún tipo de código QR o tengan un audio guía, porque, cuando... No me percaté, por ejemplo, si tenía audio guías que se pudieran usar, porque se me ocurre que pudiera haber habido y no me haya dado cuenta, ¿no? Tampoco he visto braille en los sitios, y, por lo tanto, concluyo que no están precisamente acondicionado. No hay mucha inclusión para este público (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

De igual manera, la especialista comenta su percepción sobre la accesibilidad de la infraestructura del Complejo Arqueológico Mateo Salado: “En el caso de Mateo Salado, también nos falta eso” (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Por su parte, la especialista de Lima Mentor mencionó que al no trabajar mucho con este público no podría dar una opinión certera del tema: “La verdad al no haber trabajado con ese público, no me he percatado. Por decirte, creo que el museo de la memoria está capacitado para personas con discapacidad visual, pero de ahí no tengo mucho conocimiento” (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Sin embargo, debido a conocimiento previos, expresa que la infraestructura debe ser accesible pues ayuda al accionar autónomo de las personas con discapacidad:

En cuanto a la infraestructura, yo tengo entendido que a esas personas les gusta ser independientes, no les gusta depender: “Oye jálame, oye llévame”. En ese sentido, si ese lugar no está preparado para que estas personas hagan su recorrido solas, de repente no llamaría la atención, a no ser que sea Machu Picchu, tendría

esa persona que depender de su acompañante o de su guía, ¿no? Yo creo que depende mucho como lo trabaje Mateo Salado en cuanto a la infraestructura. Yo no voy hace mucho, pero creo que solo hay una zona de sombra. Depende mucho de la infraestructura, yo creo que, si la infraestructura está adecuada, sería más fáciles para ellos (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Como se puede observar, se pueden determinar dos opiniones importantes. En primer lugar, para los entrevistados con discapacidad visual, los espacios culturales carecen, en su mayoría de casos de infraestructura accesible para personas con discapacidad y visual, y, en segundo lugar, existe un desconocimiento de ese tema, especialmente por parte de actores que no están ligados necesariamente con esta población.

#### **6.1.6.2. Señalización**

10 de los 11 participantes mencionaron que los espacios que visitaron no contaban con señalización accesible, “(...) pero creo que sí faltaba señalización, y esto es en general en muchos museos y lugares arqueológicos. Como te repito, se tiene que trabajar en eso” (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

Creo que el tema de señalizaciones al nivel de complejos arqueológicos y demás lugares para visitar, ya sea museo, etc., pues definitivamente carecen de señalizaciones, llámense líneas podó táctiles, llámense letreros, señales sonoras, en fin, son diferentes cosas que carecen esos lugares y definitivamente creo que sería un plus pues hacerlos accesibles porque así más personas pueden visitarlos y conocerlos. Por ejemplo, yo no conocía nada sobre Pachacamac (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Por el mismo hecho de ser sitios grandes, sitios espaciosos, siempre es complicado andar solo, ¿no?, porque no tienes elementos que te ayuden con el tema de la ubicación y eso es por ahí lo que le falta a este complejo arqueológico, que se le adecue la señalización adecuada para que nosotros podamos ubicarnos (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Por otro lado, solo uno de los participantes mencionó que no tuvo problemas con la señalización:

Si, la verdad que sí, no le vi ninguna dificultad. Es más, cuando yo terminé todo el tema del recorrido... porque yo no lo sabía el recorrido en mi mente, yo no sabía cómo era el recorrido, pero no me pareció tan complicado tampoco, pero si lo hubiese tenido aprendido creo que hubiese sido más fácil.” (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Es importante recalcar que, a pesar que la señalización no le representó ningún problema, el participante menciona que el hecho de conocer el recorrido hubiera hecho de su visita una más fácil de llevar, es decir se puede entender que la señalización tal y como estaba durante su visita era susceptible a mejorías. Además, la experiencia de este participante fue en el extranjero, espacio en el que no se pretende, en primera instancia, realizar un análisis. Debido a esto, se puede determinar que los espacios culturales visitados por los participantes con discapacidad visual no cuentan con señalización accesible para personas con discapacidad visual.

### **6.1.6.3. Maquetas u objetos para tocar**

De los 11 participantes, 8 de ellos mencionaron que los espacios que visitaron no contaban con maquetas u objetos para tocar, y que esto hubiera sido de su agrado: “No, no podía tocar nada, pero hubiera sido bonito” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

No, no había maqueta, lo que te tocábamos era así en los lugares... bueno, eso fue básicamente por mis amigos. Mis amigos me decían tal cosa, recogíamos y me hacían tocarlo, pero no había ningún protocolo, porque en el museo cuando hacíamos las visitas de las personas teníamos un protocolo (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Asimismo, este participante menciona: “Definitivamente tener una maqueta del lugar hubiera sido bueno porque me hubiera dado un panorama amplio de todo el sitio” (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Por otro lado, 3 de los participantes manifestaron que hubo maquetas u objetos para tocar, permitiéndoles disfrutar el recorrido:

Maqueta si había. y yo pienso que, a parte que hay, va a ser complicado para las personas que lo toquen y aparte de eso, lo hacen siempre para el tema visible, pensando en que el que va a revisar la maqueta lo va a hacer viendo ¿no? Y no en que el que está observando es una persona ciega” (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

Asimismo, este participante menciona: “La maqueta me ayudó mucho a entender, pero antes de hacerla deben consultar con personas con discapacidad” (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

Por otro lado, otro participante menciona:

Si había maquetas. Las maquetas aportaron a mi experiencia, estaban bien realizadas, en alto relieve, con etiquetado en braille. Después había algunas réplicas de vestidos de la época, algunos keros también. Trataron de hacer la experiencia interesante para las personas con discapacidad visual. No sé si otra persona lo verá de la misma manera, pero al menos a mí me pareció bastante cómodo (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Como se puede observar, las maquetas, réplicas u objetos que pueden ser tocados por los visitantes con discapacidad visual contribuyen de manera significativa a su nivel de satisfacción.

#### **6.1.6.4. Carteles informativos**

Los 11 participantes manifestaron que los carteles o paneles informativos de los espacios que visitaron no eran accesibles. En este sentido, algunos participantes mencionaron: “No, no había. Justo estábamos para hacer esas sugerencias de eso que es necesario” (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020), “No había nada en braille que decía que estaba exhibiéndose y eso es muy importante para personas con discapacidad visual” (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021), “Los carteles informativos no tenían braille. Yo tuve la fortuna que la guía que me tocó conocía bastante el lugar y aparte tenía mucha facilidad de palabra entonces por ahí que la descripción fue buena ¿no?” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021). Finalmente, otro participante expresa:

Sinceramente, para mí, los carteles eran bien chiquitos, yo tenía que depender de alguien para que lea, que me diga lo que decía en el cartel y todo ello, ¿no? Entonces los carteles ayudarían mucho si fueran hechos también para personas invidentes (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Por otro lado, 9 de los 11 participantes coincidieron que la presencia de carteles informativos hubiera sido de su agrado: “No había, pero a mí me hubiera encantado porque me gusta mucho el braille” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021), “No, no había, y eso es algo que debe implementarse” (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Sin embargo, 2 de los participantes mencionan que la presencia de carteles informativos en alto relieve o braille no necesariamente les hubiera significado un elemento que hubiera hecho de su recorrido uno mejor debido a que no consideran la escritura y lectura braille como algo fundamental para ellos, por lo que preferirían audio guías: “Como te mencioné, yo no manejo el braille al cien por ciento, y ahora tenemos la tecnología, debemos usarla como los códigos QR en los celulares que te permite oír la explicación (...)” (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021), “No todos usamos braille, porque no todos hemos nacido ciegos, una alternativa sería los audios para los que no usamos braille” (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Como se puede observar, la población entrevistada usuaria de braille considera esta una gran alternativa, sin embargo, se debe considerar otras alternativas para aquellos que no lo manejan en su totalidad, como el uso de colores en contraste para personas con visión baja y audio guías.

#### **6.1.6.5. Servicios higiénicos**

4 de los participantes manifestaron que no tuvieron mayor problema con el uso de los servicios higiénicos. La percepción de estos participantes se basa en que los cambios estructurales más significativos deben darse para el uso de personas con discapacidad física:

No, la verdad que yo particularmente lo vi normal. Nosotros no necesitamos mucha cosa, eso es más para personas con discapacidad física, pero si falta el tema de señalar cual es cual y sobre todo el tema de cómo llegar hasta él, que es lo más importante. Por decir, si yo me encuentro viendo la maqueta y quiero ir al servicio higiénico, entonces, ¿cómo hago?, tengo que decirle al guía o a un vigilante del lugar que me ayude a llegar o a una persona que esté por ahí que pueda ver. Eso sí es un problema que se da en muchas instituciones que yo he visto y que no se resuelve (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Para nosotros el tema de adaptar los servicios higiénicos como que no es tan relevante en el sentido de que sea para discapacidad visual, o sea porque los servicios higiénicos si es necesario que se adapten, pero no para discapacidad visual sino para la discapacidad física porque en un servicio higiénico que no está adaptado la persona con discapacidad visual puede utilizarlo tranquilamente porque su única dificultad es que no puede ver, ¿no? Lo que sí creo yo es que debería haber la ubicación (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

Asimismo, otra participante menciona: “(...) estaba más orientado a discapacidad física” (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

Por otro lado, 7 de los participantes manifestaron que no hicieron uso de los servicios: “No llegué a acceder” (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021). Otro menciona: “No fui” (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Como se puede observar, los participantes que usaron los servicios higiénicos coinciden que el cambio estructural de un servicio higiénico debe estar más orientado a personas con discapacidad física, sin embargo, es importante que estos espacios estén correctamente señalizados de manera accesible y la atención del sitio esté capacitada para ayudar al visitante con discapacidad visual a ubicarse.

#### **6.1.6.6. Condición de patrimonio de los espacios visitados**

Finalizando este apartado, es importante mencionar que la información recogida identifica que en 3 de los participantes existe la idea que en los espacios culturales es mucho más difícil la implementación de elementos que puedan transformarlo en accesibles debido a que se trata de patrimonios. En este sentido, mencionan:

Como se trata de ver algunas ruinas que quedaron de esa cultura, el panorama que hacen sentir al turista es ese, como era en ese tiempo. Por ahí, como que, si le cambias algo, le pones un terreno más firme como que puede perder su esencia (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Con respecto a la atención del personal no hubo ningún problema, lo que, si considero, en realidad que los museos no son muy accesibles, por el hecho que, supongo, cuidan mucho las piezas que guardan allí, como que no quieren que estén tocando o por último los tienen en vitrina (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

En cuanto a la accesibilidad, los complejos por el mismo hecho de... la zona es... sabes que no puedes hacer modificaciones ahí, ¿no?, entonces tenemos que ser conscientes también de que tenemos que adaptarnos tanto nosotros como los propios guías turísticos tienen que ver, ¿no?, porque si yo te hablo de acuerdo al espacio y accesibilidad entonces eso implicaría hacer modificaciones en el sitio, cosa que no se puede hacer (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

En este sentido, se puede determinar que es prioritario el cuidado y la conservación del patrimonio, sin embargo, esto no tiene por qué ser un impedimento para que puedan transformarse sus instalaciones y servicios en accesibles, siempre respetando lo señalado anteriormente.

### **6.1.7. Guiado**

#### **6.1.7.1. Guiado no adecuado**

De los 11 participantes, 5 de ellos mencionaron que no tuvieron una buena experiencia con el guiado:

Yo tuve problemas en entender las plazas y en entender algunos espacios porque a veces me decían: “Acá hay esta plaza”, pero yo decía: “¿O sea acá, donde estoy yo parado?, ¿o es más adelante?”. Entonces, el que estaba guiando, yo supongo que, estaría señalando con su mano, ¿no? Porque no creo que yo voy a estar parado justo en la zona donde se paraba la gente antigua. Y ahí nuevamente es el tema de brindar la información correcta del guía (...) (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

(...) si bien es cierto el guía te explica, ¿no? De que esta hecho la fachada, del año en que estuvo, que sacerdote estuvo y cómo se enterraban, pero solo te explicaba y cuando decía: “Por ejemplo, este es el retrato de tal”, “entonces a ver, miren”. Solamente decía eso, ¿no?, entonces yo no me podía imaginar porque lo que yo jamás en mi vida he visto, entonces como que no tenía esa noción de cómo

hacerme entender a mí el guía, sentía que no era una explicación adecuada al menos para mí. Si bien yo estaba incluida en un colegio normal, o sea con personas que sí pueden ver, yo era la única persona con discapacidad visual, pero de hecho yo era una niña y no me podía imaginar cómo eran las cosas que ellos decían: “Mira el techo es de color tal”, “mira la forma que tiene”, yo no podía imaginar eso, por ejemplo (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Como se puede observar, estas experiencias no tan enriquecedoras fueron producto del guiado que no fue lo suficientemente descriptivo.

#### **6.1.7.2. Guiado adecuado**

Por otro lado, 6 de los 11 participantes mencionaron que tuvieron buenas experiencias en cuanto al guiado que recibieron. En este sentido, algunos participantes mencionaron: “Yo tuve la fortuna que la guía que me tocó conocía bastante el lugar y aparte tenía mucha facilidad de palabra, entonces por ahí que la descripción fue buena, ¿no?”, (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021). Otros participantes mencionan:

(...) era una chica, bien descriptiva era la chica, no sé si lo hizo porque estaba yo, pero fue muy descriptiva, fue muy jovial, lo hizo muy entretenido el tema del recorrido. Será porque ahí están acostumbrados porque ellos prácticamente viven del turismo, pero me pareció bien detalloso, bien descriptivo, bien jovial, bien dinámico. Era muy carismática. Yo todo lo que aprendía era a través de lo que hablaba la guía, y como te digo, no sé: “Este jarrón que tiene la forma de tal”. Yo creo que también el guía hizo algo y que si me gustó porque vio que era una persona ciega, no solamente es tocar algo, sino que te lo describan, alguien que haga turismo para personas ciegas tiene que ser... tiene que describirte todo lo del lugar o de la cosa que están viendo, entonces uno se va haciendo una idea, de repente no se puede tocar porque no se permite por más que tu tengas una discapacidad, pero se puede dar ejemplos, ¿no? (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Yo creo que en general todo me llamó la atención, pero sobre todo la guía, la chica que estaba ahí pues te explicaba muy bien, había cosas que si no las veía pues ya tenía la imagen en la cabeza porque la explicación fue muy buena a diferencia del otro grupo de mis compañeros que no les fue tan bien. Fue eso, por ejemplo, todavía me puedo acordar la explicación que ella nos daba y pues hacíamos preguntas y ella contestaba y ampliaba más la información, entonces para mí fue importante (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Es importante mencionar que 2 de estos 6 participantes mencionaron que sus guías no fueron propiamente guías, sino un profesor y un compañero, respectivamente. Así menciona uno de ellos:

(...) el profesor era el guía y él ya me conocía por eso pude entender. O sea, normalmente cuando hacíamos ese trabajo de la universidad, el que hacia esa función era el profesor. El profesor como ya tenía dos ciclos que llevaba con él, ya sabía, ya me conocía y, como te digo, también había el apoyo de mis compañeros (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Asimismo, otra participante menciona:

El guía que tenía no era un guía turístico específicamente, era un voluntario que estaba participando en el proyecto. De hecho, si había un guía turístico en general que nos acompañaba, pero el guía que tuve no era el guía turístico, era un universitario muy amable (...) (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Como se puede observar, el nivel de satisfacción de los visitantes con discapacidad visual depende, en gran medida, de la información que obtengan por parte del guía y de la forma en que este o esta la transmita. Esta forma debe ser sumamente descriptiva. De igual manera, es importante recalcar los dos últimos casos, pues estas experiencias fueron satisfactorias porque las personas que funcionaron como guías conocían las necesidades de los participantes, por lo tanto, emplearon una comunicación accesible.

## **6.1.8. Actividades complementarias**

### **6.1.8.1. No se hicieron actividades complementarias**

10 de los 11 participantes con discapacidad visual mencionaron que no se hicieron actividades complementarias, así mismo, todos ellos mencionaron que hubiera sido de su agrado si se hubiera realizado alguna. En este sentido, menciona una participante: “No, no se hicieron, pero a mi si me hubiera gustado porque quizá ahí si hubiera podido tocar algunos objetos, ¿no?” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021). Asimismo, otra participante menciona: “No hubo una actividad complementaria, la experiencia acabó con el recorrido, incluso hubo un espacio de descanso, pero lo que me comentas no, supongo que por lo mismo que te comento que es gratuito ¿no?, pero hubiera sido genial” (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021). De igual manera, otro participante menciona:

Cuando acabó de hacer todo el recorrido por la Huaca Pucllana, el guía o el que estaba encargado creo ahí, nos explicó cuál era el motivo por el cual nos había invitado a hacer ese recorrido y nos volvió a preguntar si es que quedaba alguna duda y también nos preguntó qué es lo que deseábamos para que sea más accesible para nosotros, de repente el recorrido podría mejorar, pero me hubiera gustado que haya porque complementaria (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Como se puede observar, una actividad complementaria hubiera sido el agrado de estos visitantes, pues hubiera complementado el recorrido.

### **6.1.8.2. Si se hicieron actividades complementarias**

Por otro lado, 2 de los participantes mencionaron que durante sus visitas si se hicieron actividades complementarias, uno de ellos refiriéndose a otra de sus experiencias:

En Punchauca nos hicieron una conferencia y un conversatorio. Era un conversatorio de historia, a mí me gusta mucho la historia, entonces particularmente si me gustó. Pero te diré que el conversatorio si bien fue en un salón... era un salón reducido, un poco pequeño, pero bueno, si normal, no tuve mayor problema (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

¿Sabes cómo lo hicieron? Cuando nosotros terminamos, después de que nos hablaran de toda la historia de Colón, el pleito que hubo con los ingleses y todo el tema, nos llevaron a un cine pequeñito, dejamos todas las cosas y a mí me pareció espectacular sin ver ¡ah! Era una película descriptiva, era como un 4D y los sonidos contaban la historia, y decían: “Venían los vientos” y sentías el sonido del viento, no solamente con audio descripción sino también con sensaciones y se movía el asiento para atrás y para adelante y comenzaban la lucha; y era la película, pero tu estando adentro de la película con todas las sensaciones y me hicieron sentir toda la historia de República Dominicana en solo un momento. Esto fue como ponerle la cereza en la torta a toda mi experiencia (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Por otro lado, es importante mencionar la experiencia de uno de los participantes quien trabajó como tallerista en el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú, pues su testimonio permite entender la importancia de estos espacios:

No se hizo en Paraíso, pero, por ejemplo, cuando trabajé como tallerista en el museo de Arqueología. Nosotros trabajábamos con los niños en el museo en la elaboración de una vasija simple con arcilla, era algo simple, no duraba más allá de 10 minutos, entonces hacíamos la bolita con la arcilla, de ahí con el pulgar iban formando el hoyito, iban dándole... girando para formar la vasija y bueno de ahí hacían la tapa y de ahí iban decorando con un palito, iban haciendo un dibujo, un gráfico. Eso también se trabajó con una persona con discapacidad visual y le gustó, eso no demora más de 20 minutos. Entonces... o sea antes de aplicarla a personas con discapacidad visual, lo ensayaron los del área conmigo, entonces si fue una experiencia que enriquece la visita también. De ahí, tuvimos 7 visitas de personas con discapacidad visual, entonces cuando vinieron niños del colegio

Braille que eran de cuarto de primaria, les empezamos a enseñar las réplicas y, bueno ahí, yo tenía 28 años y los niños tenían entre 9 a 12 años y cuando ellos tocaban las réplicas era como que yo estaba en el otro lado, ¿no? Yo también estuve así cuando visité otros lugares, entonces se siente eso, como que una satisfacción también que ellos puedan o que se pueda dar esa interacción con los materiales (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Como se puede observar, la realización de actividades complementarias constituye un elemento importante del recorrido que elevaría el nivel de satisfacción de estos visitantes.

#### **6.1.9. Precio**

Al consultarle a los participantes sobre el precio, se pudo notar que ninguno de ellos mostró mayor dificultad con el precio de los espacios que visitaron. Asimismo, 8 de ellos mencionaron que desconocen el porcentaje exacto de descuento al que tienen derecho con el carnet de CONADIS. En este sentido, algunos participantes mencionan: “Era gratis. Generalmente es a mitad de precio o gratuito, es aleatorio” (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021)

Si, hay algunos y esto lo he estado revisando en la ley 29973. Lo que pasa que hay un acápite o un capítulo donde dice “cultura y deporte”, ahí hay una parte donde dice la gratuidad, lo que pasa es que es un poco ambiguo, ahí dice la gratuidad de algunos centros culturales estatales para particulares, si mal no recuerdo, es el 20% o 40% de descuento, para otros estatales es el 50% de descuentos... o sea hay algunos criterios que no están muy especificados pero, por ejemplo, cuando estuve en el norte, en lo que es Trujillo y Lambayeque era gratuito, en algunos museos de aquí de Lima ha sido el 50%, o sea ha estado entre esa variación, entre ser gratuito o el 50%, pero no ha sido algo estándar, como te digo. Me parece que no está muy bien especificado en la ley, hay que darle algunos ajustes ahí también, y el carnet de CONADIS es lo que nos valida eso (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

De igual manera, otro participante menciona: “Yo sé que con la ley si tenemos una tarifa especial, pero que se aplique ahí no sé qué tan cierto sea, porque yo he pagado siempre lo normal. Yo si cuento con mi carnet de CONADIS, y siempre he pagado normal, pero no me hago problemas por eso” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Asimismo, de este grupo de 8 participantes, 7 mencionaron que no tienen problema con este descuento, tal como se puede apreciar en los testimonios anteriores y en el siguiente: “La ley dice que deberíamos tener un descuento del 30% pero en algunos lugares eso lo descuentan al 100% o incluso al 50%. Entonces nosotros no nos hacemos problema en ese tema” (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

Por otra parte, 1 participante de este grupo de 8 menciona que considera que no debería haber este descuento, tal como la expresa la siguiente cita: “Por el tema de CONADIS, el carnet, todos los complejos arqueológicos te dan, me parece, la mitad de descuento, pero no debería haber descuento porque somos personas aptas para trabajar perfectamente” (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Por otro lado, 2 participantes pudieron ingresar gratis: “Para las personas con discapacidad no cobran. Es gratis para personas con discapacidad. En Puellana fue gratis” (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021). Asimismo, 1 participante pagó un precio normal por tratarse de una visita al extranjero, sin embargo, menciona que no tuvo ningún problema con el precio: “No, cuando haces turismo no tienes precio preferencial porque si te vas a otro país es generalmente porque tienes plata. Cuando eres peruano y haces turismo dentro de tu país ahí sí podría haber por el tema del carnet de CONADIS, ¿no?, pero yo pagué sin problema” (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Sobre este aspecto, el fundador de AREGOPH menciona que los fondos con los que costaban sus visitas y sus refrigerios, corrían por cuenta propia de cada uno de los participantes y, en algunos casos, especialmente cuando la visita ameritaba contratar alguna movilidad, realizaban colectas para adquirir fondos:

(...) lo que si hemos hecho es el tema de la movilidad y el tema que después de cada recorrido hacíamos un pequeño compartir en el lugar donde nos encontremos porque como no tenemos un local, lo hacíamos a veces en el parque, a veces en la Plaza San Martín, o a veces en la galería Concepción que está en Abancay, o sea buscábamos un medio, juntábamos todo lo que podíamos, hacíamos una especie de “chanchita” como se dice comúnmente y comprábamos una gaseosa, unos piqueos y lo compartíamos entre todos. Eso era básicamente, ya bueno, el vaso y el alcohol, que siempre lo llevábamos porque a veces teníamos que tocar los monumentos y los monumentos estaban sucios, entonces necesitábamos desinfectarnos la mano y todo eso, entonces era con nuestros propios fondos que lo hacíamos. Igual para la movilidad, algunos ponían 10, otros 20. De nuestros compañeros, algunos trabajan y a veces no podían acompañarnos, entonces nos decían que nos apoyaban con la movilidad, de ese modo lo hacíamos” (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Como es sabido, los complejos arqueológicos cuentan con una tarifa establecida por el Ministerios de Cultura. En este sentido, no habría mayor problema en el pago de este servicio pues el monto no es elevado. Por otro lado, el precio podría elevarse cuando el sitio se encuentra fuera de la ciudad o está incluido dentro de un recorrido mayor.

## **6.2. Expectativas**

### **6.2.1. Experiencia de recorrido**

#### **6.2.1.1. Horario de la visita**

De los 11 participantes, 6 mencionaron que prefieren que su visita sea en la mañana y que culmine junto con esta. En este sentido, algunos participantes mencionaron: “Yo creo que el horario más idóneo sería en la mañana a partir de las 10 en adelante, media mañana como que, hasta la 1 p. m., una cosa así, para aprovechar el día” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Yo creo que sería mejor a media mañana donde uno ya está un poco más accesible que hacia las primeras horas, por decir a eso de las 11 de la mañana, yo creo que sería un buen horario para visitar un museo arqueológico (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Por otro lado, 3 de los participantes mencionan que el horario debe ser en la mañana, pero debería extenderse hasta la tarde. Algunos participantes mencionan: “En la mañana empezando, por ejemplo, a las 9 de la mañana hasta la hora que se pueda” (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020), “Mañana a media tarde, de 10 a 3 o 4, para un museo y para un complejo arqueológico también sería el mismo horario” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Finalmente, 2 participantes mencionaron que preferirían hacer la visita en la tarde, tal como mencionan los siguientes participantes: “Para mí sería más adecuado en la tardecita, a partir de las 3 p. m.” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021),

A mí me parece importante un horario de 5 o 6 de la tarde. Uno porque ya te desocupas de tus cosas y dos porque según la temporada, por ejemplo, en verano ya temprano hay calor que te quema, con todo el tráfico también, por eso puede ser en la tardecita, hace menos calor (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Como se puede observar, con la información recogida, se puede determinar que el horario idóneo de visita es en la mañana.

#### **6.2.1.2. Día de la visita**

Los 11 participantes mencionaron que preferirían realizar su visita un fin de semana, ya sea un sábado o domingo, y todos expresan que es por la mayor disponibilidad de tiempo que se tiene estos días. En este sentido, algunos participantes mencionan: “Los fines de semana porque los días de semana la gente está en sus cosas” (Participante 10,

comunicación personal, 30 de diciembre de 2020), “Fines de semana, sábado o domingo, hay más tiempo” (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Me parece que el sábado es un día idóneo porque uno está más libre, más tiempo porque prácticamente si no trabajas sábado tienes todo el día libre para poder hacerlo porque si lo haces durante la semana a veces vas a tener que correr, o sea vas a tener que obviar muchas cosas” (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Por otro lado, 1 participante mencionó que prefiere hacer su visita, a parte del día sábado, también el día viernes. El participante menciona:

Un viernes porque el viernes es un día más relajado, te desestresas un poco del trabajo, te vas a relajar, ya estas relajado ya que no vas a trabajar el día siguiente. Yo creo mucho en el tema de la mente, ya tu cuerpo toma otra actitud de que ya se va relajar un ratito a hacer algo que a mí me gusta, o sábado también, viernes o sábado (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Como se puede observar, los días del fin de semana son los más idóneos para realizar visitas a museos o complejos para esta población.

### **6.2.1.3. Duración del recorrido**

De los 11 participantes, 4 mencionan que prefieren que el tour dure el tiempo que deba durar. En este sentido, algunos participantes afirman: “Lo que tome poder hacer todo el recorrido” (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020), “El tiempo que tenga que durar porque hay muchas personas con discapacidad que queremos visitar, que queremos aprender, que queremos imaginarnos, y si hay la oportunidad, pues estoy contenta con eso” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Debe durar el tiempo que tenga que durar, el tiempo que la persona se tome en explorar el entorno, en tocar lo que se pueda tocar, leer lo que se pueda leer, es lo más importante (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Asimismo, 4 de los participantes mencionaron que prefieren que dure una hora: “1 hora estaría bien” (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021), “Una hora está bien” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Por otro lado, 2 de los participantes mencionaron que prefieren que dure 1 hora y algo más. En este sentido, estos participantes mencionaron: “Creo que sí, un poquito más de tiempo sería lo idóneo. Una hora y media sería un tiempo prudente” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021). Otro menciona: “Una o dos horitas yo creo que es lo más factible mientras tanto que sea bien explicado lo que uno está visitando.” (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Finalmente, 1 de los participantes mencionó que desea que el recorrido dure media hora: “Para mí media hora, para presentar lo más importante y dejar a las personas con las ganas de visitar otro día, media hora con un buen guía” (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021).

Como se puede observar, con la información recogida, se puede afirmar que el tiempo estimado que debe durar el recorrido debe ser mayor de una hora.

#### **6.2.1.4. Cantidad de personas en el recorrido**

De los 11 participantes, 3 de los participantes mencionaron que 4 sería un número ideal de personas en el recorrido. En este sentido, algunos participantes mencionan: “2, 3, máximo 4 porque creo que es un número ideal para entender, intercambiar opiniones, hacer preguntas y para tener una experiencia más personalizada. No importan si son personas con discapacidad visual o no, lo importante que tenga interés” (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021),

(...) en cuanto a cuantas personas se puede guiar o cuantas personas debería haber alrededor, el menor número posible, unos 3 o 4. Hay que procurar que no haya mucha gente porque después no se puede. Uno no puede entender muy bien, o el mismo ruido... en fin cosas que pasan, 3 o 4 está perfecto (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Asimismo, 3 participantes aumentaron el número de personas en el recorrido a un máximo de 6 personas. En este sentido, algunos participantes mencionaron: “5 o 6 personas en el caso de que sean con discapacidad. O sea, si es que dentro del grupo haya una persona que sea con discapacidad visual” (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

5 o 6 personas, porque sería más fácil tanto para nosotros como para el guía para que se pueda desenvolverse mejor en la explicación y en el recorrido que nos está guiando y explicando en el museo que vayamos a visitar (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Por otro lado, 4 de ellos aumentaron el número a el rango de entre 10 a 15 personas. Algunos participantes mencionan: “Yo creo que el aforo cuando hay personas con discapacidad debería ser un poco menor o reducido, por ejemplo 12 personas o 10” (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021), “Yo creo que, para una guía turística, para que las personas puedan apreciar, exagerando serian unas 15 personas por grupo como máximo, yo creo que lo idóneo debería ser entre 10, me parece” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Finalmente, 1 persona mencionó que prefiere que el lugar que visita estime la cantidad:

“Depende también del guía, yo creo que, si puede ser una gran cantidad porque... como te digo, ahora, de repente, las personas que ven, podrían ser algo más gentiles y nos podrían explicar un poquito mejor. Puede ser el número que ellos determinen” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Como se puede observar, el rango de personas que este grupo ha considerado está entre 4 a 15 personas.

#### **6.2.1.5. Acompañamiento en la visita**

6 de los participantes mencionaron que irían con amigos o familiares. Algunos participantes mencionan: “Iría con familiares o con amigos para que puedan saber, ¿no?, lo que una persona con discapacidad siente y percibe al visitar un museo” (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021), “Con amigos y al complejo también con amigos.” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Creo que cuando vas a este tipo de lugares, como te digo, por mis características, me gusta ir en grupo, tampoco no solo con una persona sino en grupo, por ejemplo, amigos, tanto personas que ven como personas que no ven (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

Por otro lado, 4 de los participantes mencionaron que irían acompañados con amigos, pero agregaron el hecho de que también podrían ir solos: “Iría solo o con algunas amistades que conocen del tema. Ellos no son personas con discapacidad visual” (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021).

Entre ir solo o acompañado, depende, si es que el lugar a donde voy a ir hay personas preparadas, normal, voy solo. Pero si yo sé que no hay personas preparadas prefiero ir con gente que si pueda guiarme (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

Finalmente, solo 1 participante mencionó que iría sola:

Sola porque a veces las personas como que te apuran no es como que tú... no sé... yo quiero quedarme media hora escuchando la historia de Chavín, por decir un ejemplo, o quiero quedarme tocando la maqueta por mucho tiempo, no quiero que

nadie me diga: “Vamos, vamos” o “apúrate”, yo prefiero hacerlo sola (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Como se puede observar, gran porcentaje de los participantes irían con amigos y familiares, es decir personas de su entorno más cercano.

#### **6.2.1.6. Visita antes de la visita oficial**

Por otro lado, el fundador de AREGOPH sugiere que antes de efectuarse la visita por parte de todo su grupo, sería factible realizar una visita piloto por parte de uno de los representantes de la asociación, con el fin de conocer a detalle el recorrido y todos los aspectos que se deben tener en cuenta durante la visita:

Sería que alguien de AREGOPH vaya primero antes de ir todo el grupo porque no sabemos si tiene escaleras, no sabemos si las escaleras tienen pasamanos o no. Por ejemplo, hubo una vez que en el Gran Teatro nos invitaron una vez al grupo y nos preguntaron, más o menos, cuáles son las dificultades que encontramos. Luego de todo, la recomendación que se dio fue en las escaleras, porque lo que pasaba es que tenían todas sus gradas del mismo color. ¿Qué pasaba?, que había personas de baja visión que llegaban a la última grada y no sabían que ese era la última grada porque el color de la grada con el del piso eran iguales, y se confundían y se podía doblar el pie o caerse (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Esto con el fin de que los visitantes puedan tener una noción previa de cómo es el lugar que visitarán y puedan desenvolverse mejor.

#### **6.2.2. Infraestructura**

Antes de empezar con el desarrollo de este apartado, es importante mencionar la posición de respeto al patrimonio que se debe tener en espacios como el Complejo Arqueológico

Mateo Salado. En este sentido, la especialista del componente sociocultural del Proyecto Integral Mateo Salado hace una acotación importante:

Yo creo que el producto o la propuesta de producto que se pueda hacer para incluir a personas invidentes no sé qué tenga que tener, pero lo que no debería de tener es elementos o materiales que interfieran con el monumento, o sea paneles, señalética excesiva. Eso para mí es lo que no debería de tener, esa sería la condición, que no sea complicado de implementar, tratar de buscar que no interfiera con el aspecto visual de monumento. También debe tener en cuenta el circuito y qué posibilidades hay, porque, por ejemplo, cuando vienen personas con discapacidad motora, es complicado porque esas personas muchas veces no pueden subir a los edificios del monumento, entonces, por ejemplo, para las personas invidentes el trecho muy largo podría ser una dificultad, pienso yo (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

#### **6.2.2.1. Señalización**

9 de los 11 participantes mencionaron que es muy importante que el espacio que visitan cuente con señalética en braille y alto relieve, tal como se puede evidenciar en algunos de los testimonios de los participantes: “Sería ideal señalización con braille” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Si mira, en realidad no se necesita mucho, simplemente, en lo que sí hay que invertir... lo que necesitas para que el complejo sea accesible, al menos desde mi punto de vista, es que etiquetes todo en braille y sobre todo que el personal esté capacitado para dar atención a una persona con discapacidad que es lo más importante. Con el tema del etiquetado el CERCIL lo hace, también el braille de Comas y lo hace también el Centro Ricardo Palma de Miraflores, aunque de eso si no estoy segura, lo que si CERCIL. ¿Qué es un etiquetado?, básicamente lo mismo que dice en el cartel, pero en este caso en braille, con una breve descripción del objeto, del lugar o de la calle o del pasaje donde esté la persona, eso es un etiquetado. No necesariamente que tenga una o dos palabras sino una breve

descripción de donde está la persona y que es lo que está tocando o que es lo que hay en esa vitrina o que es lo que es esa pequeña escultura, etc. (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Yo entiendo que para la persona que ve también hay señalizaciones, pero, claro, con gráfico. Entonces la idea es que esos gráficos se conviertan en señales tocables, o sea concretos, que se pueda sentir, no solamente que se pueda ver. Hacerlo simple, lo que tú ves hacerlo en concreto, tocable, accesible (Participante 10, 30 de diciembre de 2020).

En este mismo sentido, el representante de AREGOPH menciona que las señalizaciones en braille son fundamentales:

En la infraestructura, básico son las señalizaciones en alto relieve y braille, las ubicaciones en braille de repente en cada espacio y antes de eso. Nos gustaría de repente conocer el espacio, porque yo te puedo decir de manera general, pero lamentablemente yo no conozco por dentro, entonces no podría ubicar donde están las dificultades, por eso básico son las señalizaciones en alto relieve tanto en el nivel del piso como en el nivel de la pared (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Por otro lado, la especialista de Lima Mentor, desde su punto de vista, hace una acotación en este mismo sentido: “Que tenga pasadizos adecuados o la señalización en alto relieve, por ejemplo, que las gradas estén adecuadas, porque ellos usan sus bastones, si todo eso está bien sería interesante para este nicho de clientela” (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Por otro lado, es importante precisar que 2 de los participantes, aunque manifestaron que la señalización en braille y alto relieve es de mucha ayuda, consideran que esta no es la mejor opción y que pueden emplearse otros métodos que serían más efectivos. Estos participantes mencionan:

Podría ser para personas ciegas como un audio o algo así porque, por ejemplo, ponerlo en braille es un poco complicado porque tú no sabes dónde está, entonces como que buscarlo... más sencillo sería como... por ejemplo, algo que me pareció muy interesante, bueno esto no tiene mucho que ver con complejos arqueológicos y de hecho es mucho más de país desarrollado. Yo estuve en Disney Land de Los Ángeles y a mí me dieron un aparatito que me indicaba la zona donde yo estaba, era un radio que tipo si yo entraba a un lugar me decía estás en tal zona, y eso me parecía chévere porque era como un GPS. Creo que sería una buena opción como para orientarse, ¿no? No es un complejo arqueológico, pero me pareció esto muy interesante en Los Ángeles. Obviamente el tema braille también, ¿no?, pero en señalizaciones particularmente siento que es un poco más complicado porque el braille hay que tocarlo, siento que tendrías que buscarla, sería un poco complicado (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

(...) es más el 85% de personas con discapacidad visual no han nacido ciegos, se han quedado ciegos, entonces el braille muchas veces no es parte de su vida, con tanta tecnología que hay. Pero para el que sí ha nacido ciego, si es importante. Me parecería más importante audio guías que braille. Mira, yo particularmente con respecto al braille no ha sido mi idioma, mi idioma siempre ha sido la lectura, la escritura con lapicero, ¿no?, lectura visual y todo, pero con toda la tecnología que hay ahora, estar tocando algo con braille a cada rato me parecería muy perezoso, particularmente. Porque hay muchos programas que te pueden hablar, así como los bancos, ¿no? Algunos el braille le parece que sí, pero para mí particularmente no (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Bajo este mismo sentido, otro participante menciona que debe considerarse por igual a todas las necesidades de toda la población con discapacidad visual, que también es diversa, considerando todos los niveles de esta y el no manejo de braille por la totalidad de la población:

En eso también tuve la oportunidad de trabajar algunos proyectos. Como sabes no todas las personas con discapacidad visual tienen el mismo grado de discapacidad visual valga la redundancia. Hay algunas personas que son de ceguera total, de

ceguera parcial o de diferencias por algunas partes del ojo algún residuo de visión, entonces puede ser señalética en alto relieve, también podría tener esos colores, no recuerdo cuales son esos colores que hacen el contraste, creo que es un fondo claro y las letras o las señales oscuras, si mal no recuerdo, eso es para las personas con baja visión y bueno también para las personas con discapacidad cognitiva creo que tienen que ser señalética simples, entendibles, entonces ahí yo diría como que eso transversal, una señalética que sea para todos, que tenga esos elementos ¿no?, fondo claro, letras oscuras y también que sea entendible ¿no? (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Como se puede observar, gran parte de los participantes mencionan que la señalización en braille o alto relieve representaría gran ayuda durante el recorrido. Sin embargo, algunos mencionan que deben considerarse también otras formas como audio guías o el uso de colores en contraste.

#### **6.2.2.2. Audio Guías**

Tomando en cuenta la información expresada anteriormente, se les preguntó a los participantes sobre la importancia de audio guías como parte del recorrido, a lo cual los 11 participantes mencionaron que son importantes, siendo 7 de ellos quienes mencionan como argumento el no manejo del sistema braille por parte de toda la comunidad de personas con discapacidad visual, debido principalmente a la edad de pérdida de la vista y al uso de lectores en dispositivos tecnológicos:

Mira, lo que pasa es que yo siento que hay dos factores. Uno que hay mucha gente ciega que ha adquirido la discapacidad de mayor, entonces obviamente eso hace muy difícil que aprendan braille de pequeños, como a ti te enseñan a leer, es complicado, o sea probablemente puedan aprenderlo a manejar, pero igual es un poquito complicado, y el otro factor es que por lo menos en mi generación, yo tengo 26 años, existe mucho el tema de las herramientas tecnológicas, por ejemplo, es muy frecuente usar lectores de pantalla. Personalmente yo prefiero usar lectores de pantalla para leer un libro que braille, por lo mismo que, como te

comenté mi visión ha ido bajando progresivamente, yo antes escribía, yo aprendí el braille cuando tenía 15 años, yo leo, pero súper lento, entonces... o sea ha sido mucho más sencillo para mi utilizar lectores de pantalla, por lo que no todas las personas manejan braille. El tercer factor que es que no todas las personas ciegas tienen acceso a educación, entonces para conocer el braille tienes que tener acceso primero a alfabetización y mucha gente con discapacidad en general está en situación de pobreza (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

(...) no todas las personas con discapacidad visual, como sabes, saben leer braille, entonces también poner un audio es importante o el audio descripción también, entonces ahí incluiría. Incluso esto de audio o audio descripción podría darse para adultos mayores también ¿no?, o sea ser algo transversal solo para personas con discapacidad porque a veces a los adultos mayores se les dificultad a veces un poco la lectura (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Los audios guías me parecería mucho mejor porque pasa también que ahora hay una población no tan grande que no saben braille y que como ahora ya todo es tecnología, y nosotros usamos una tecnología que es el Talkback que nos verbaliza todo lo que está en el celular, entonces sería genial que esta plaquita tenga un botón y que nos diga, ¿no?, “esto es tal, tal y de tal fecha”, entonces sería súper genial (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

Los audios guías, honestamente, si serían de gran ayuda porque supongamos que en ese centro arqueológico no saben escribir braille pero tienen eso en audio, eso ayuda mucho también, porque te va a indicar, ¿no?, en dónde estás, en qué zona, a dónde te tienes que dirigir, entonces creo que eso es básico porque ahora mucho de los chicos están usando eso, incluso ya no usan el braille, lo usan poco porque ahora usan los famosos lectores de pantalla, ese tipo de programas que básicamente son audios ¿no?, te leen todo lo que aparece (Participante 8, 13 de enero de 2021).

Como se puede observar el uso de audio guías elevaría el nivel de satisfacción de personas con discapacidad visual en recorridos por algún complejo arqueológico o museo.

### 6.2.2.3. Señalización Podo Táctil

Los 11 participantes mencionaron que la señalización podo táctil es una característica importante para determinar el nivel de satisfacción de esta población, tal como lo mencionan los siguientes participantes:

Para llegar a dónde queremos llegar hay algo importante que son los pisos podo táctiles. Los pisos podo táctiles son.... ¿Has visto en el tren eléctrico o el metropolitano, los pisos? Hay unas pequeñas ranuras, ya, esos son los pisos podo táctiles, pero tanto en el metropolitano como en el tren eléctrico están mal hechos porque eso tiene que ir acompañado con unas señaléticas para que sepas donde estas, por ejemplo, llegas a una esquina y estas en la entrada de la cafetería, por ejemplo, entonces si no hay una señalética que te indique, tú no sabes dónde estás. Ahora si no se puede hacer el piso como en el de estas estaciones se puede plantear lo que son las... hay como unas cintas que también se pueden pegar, son unas cintas especiales que no recuerdo el nombre, pero que también se pueden pegar como si fueran de ese tipo de ese piso y con el bastón te puedes ir guiando y como te digo esa va acompañado con la señalética en braille y alto relieve (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

(...) creo que podríamos trabajar, no sé si te has percatado, hay algunos lugares en donde el piso tiene como un pequeño alto relieve en el cual la persona con discapacidad al momento de desplazarse por una zona pues podría moverse y no chocar con ninguna parte o con algún objeto que se encuentre por ahí (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

(...) por ejemplo, la señalética podo táctil que es una especie de... es como de ese material, como unas piedritas en el piso que no se siente mucho. No sé, si... caminas por la avenida Ucayali del centro de Lima, ahí hay una especie de piedritas en alguna parte de la avenida. Son unas pequeñas piedritas que sientes... que uno dice bueno es parte del piso, pero no, es parte de la señalética podo táctil

que se utiliza para que la persona con discapacidad visual se pueda orientar, entonces eso es lo que hace falta, ¿no?, más eso (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

(...) y también el tema del diseño en si del lugar que es un poco complejo también porque me imagino que son lugares antiguos, pero si es que se pueden reconstruir, o sea en caso de que haya alguna reconstrucción por algún motivo, tendría que verse desde el diseño que sea accesible, por ejemplo, que haya esas líneas guía que son de gran ayuda, como te digo lo de la maqueta también (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021).

Como se puede observar, la implementación de señalética podó táctil incrementaría el nivel de satisfacción de visitantes con discapacidad visual en algún complejo arqueológico o museo.

#### **6.2.2.4. Carteles informativos**

9 de los 11 participantes mencionaron que, al igual que la señalización o señalética, los carteles informativos deberían estar en braille o alto relieve. En este sentido, algunos participantes manifestaron lo siguiente: “El braille también debe ser para los paneles y carteles informativos” (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021), “(...) o de repente las reseñas, a veces te pegan algunos letreros con algunas reseñas cortas que no se pueden leer, eso también tendría que ser con braille” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021), “(...) los carteles también deberían ser en alto relieve como para que podamos saber qué es lo que estamos tocando y poderlo reconocer, y también leer la información” (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021), “Y como que daría mucha pena que se dañen, pero, sería también a parte de poner estos nombres en braille” (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

De igual modo, 2 participantes manifestaron que prefieren audio guías. Como se mencionó anteriormente, se trata de los mismos participantes que expresaron la misma opinión bajo los mismos argumentos en cuento a la señalización en braille o alto relieve.

Por otro lado, 2 participantes dieron sugerencia sobre las características que deben tener los carteles: “Los carteles que tengan los contrastes de colores bien definidos, ¿no? porque a veces hay unos colores bien pálidos, por ejemplo, el blanco con letras plomas, cosas a así que no ayudan mucho” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

(...) porque de nada te sirve tener una señalética o paneles mal hechos, que sean de un material óptimo también porque no recuerdo en que parte de Lima que he visitado, tenían unos paneles que eran de tipo plástico y habían hecho el braille encima. Ahora, pero como era plástico, el plástico se corroe y se deformaba entonces ya no se entendía, entonces como que lo habían hecho por hacer, entonces hay que ver también los materiales con los que se realizan estos proyectos (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

(...) en cambio si lo haces (señalética y carteles informativos) en un material tipo metal, creo que es aluminio el que hacen algunos, en algunos planos apticos donde están incluidos el alto relieve y el braille, ahí creo tiene que ver bastante el material que utilizan. Y ahí también influye en los costos, porque ese material que es más durable cuesta más, en cambio el otro es más barato, pero se acaba más rápido también. Entonces las personas que realizan los proyectos no piensan en un futuro, lo quieren hacer para ahorita, entonces habría que ver eso también, ¿no? De igual manera, adaptarlos a colores para las personas con baja visión que se llaman pictograma, si mal no recuerdo (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Por su parte, la especialista de Lima Mentor menciona que los carteles informativos son importantes, sobre todo si la persona no cuenta con guía: “(...) si es que va con un guía, si es que va solo, alguna forma de lectura braille, ¿no?, como leyenda en los museos” (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Como se puede observar, la implementación de carteles o paneles informativos en alto relieve o en braille elevaría el nivel de satisfacción de los visitantes con discapacidad visual.

#### **6.2.2.5. Maquetas y objetos para tocar**

Los 11 participantes mencionaron que es importante que el lugar cuente con maquetas y objetos para tocar. Algunos testimonios así lo manifiestan: “Es importante porque si bien nosotros no podemos ver con la vista, pero podemos imaginarnos y tocar con las manos, ¿no?, porque las manos también forman parte de nosotros, ¿no?, son nuestros ojos” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021),

Por ejemplo, podría tener una maqueta con alto relieve para que cualquier persona pueda observar la forma del lugar y que hay, más o menos señalar a grandes rasgos lo principal, ¿no?, la salida, los servicios, los ambientes y eso. Una maqueta con alto relieve y con indicaciones, ¿no? (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021).

(...) pero me parecería un plus porque si bien es cierto con la explicación de un guía la imaginación de uno hace que tengas una ilustración mental del lugar, pero sería también interesante que pueda tocarlo, que puedas sentir como era, no se pues, un jarrón, un tejido, que muchas veces están exhibidos, pero no se puede tocar, no se les puede acercar, ¿no? (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

(...) a diferencia de una persona que no tiene ningún tipo de discapacidad va y tú le explicas, mira, “ahí está tal y tal”, ella lo va a ver tal cual, pero nosotros necesitamos familiarizarnos, bueno cuando yo estoy cerca si lo veo, pero hay cosas que si, como que me gustaría tenerlas más cerca para observarlas mejor, y yo me pongo en el lugar de los compañeros que no ven nada y ellos si necesitan que les expliquen y yo varias veces he pasado por eso, he tenido amigos que no ven nada y he tenido que explicarles. Lo genial seria tocarlo, porque una cosa es cuando tú les dices y otra cuando tú mismo lo estas palpando, estas acercándote a

ese objeto, entonces yo creo que las réplicas serian fundamental (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

En cuanto a las maquetas, algunos participantes dieron recomendaciones sobre cómo deberían ser estos objetos:

(...) es muy primordial que cuando alguien va a hacer un recorrido ya sea en una ruina o Machu Picchu, tener un croquis o una maqueta bien bonita para que las personas con discapacidad visual que van hacer cualquier recorrido turístico puedan saber. Nosotros en discapacidad tenemos un área que se llama Orientación y Movilidad, cuando uno tiene bien determinado lo que es la orientación y movilidad, tú a través de un croquis, antes de iniciar cualquier tipo de recorrido, así sea un museo de dos o tres pisos, el saber la persona como va a ser su recorrido, eso va a ayudarle bastante, para que no sea a la aventura (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Si tú le dices en el croquis: “Oye vamos a ir por acá, vamos a hacer esto, el otro”, ya uno va creando todo ese ambiente en su cabeza y ya cuando va es práctico. Es más cuando vas a CERCIL, ellos tienen una maqueta, y te dicen: “La calle es así, cuando tú sales, esto hay a la derecha, en la esquina está Caminos del Inca con Nazarenas, ahí vas a caminar una cuadra más, dos cuadras más, y te vas a ir a la derecha”, y ya uno lo va teniendo en la cabeza. Te lo digo porque, de cierta manera, por lo que he podido viajar, para que no se haga estresante para una persona con discapacidad, es importante al inicio una maqueta de un croquis para que conozcan, esas cosas me parecen importantísimas más que el braille (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Una persona que nunca ha visto siempre va ir más allá, ¿no?, “¿Y qué hay más allá?”. Entonces si en la maqueta no están señalizados los limites tampoco se va a poder ubicar, porque, por ejemplo, para una persona que ve es obvio que ahí están, no sé, los límites, etc., pero si no te lo señalan te pierdes, porque hay dos cosas: una cosa es una persona con discapacidad que ha nacido ciego y otra cosa es una persona con discapacidad visual que ha perdido la vista viendo y

conociendo los colores. No todos somos iguales, hay matices (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

Como se puede observar, la implementación de maquetas y objetos que puedan ser tocados, elevaría el nivel de satisfacción de estos visitantes.

#### **6.2.2.6. Servicios higiénicos**

Con respecto a los servicios higiénicos, 10 de los participantes mencionan que es importantes que estos cuenten con señalizaciones para ubicarlos exteriormente e interiormente, tal como mencionan algunos participantes:

Mira, partiendo desde el punto de que es un servicio higiénico como cualquier otro, ¿no? Yo creo que nosotros, gracias a Dios, no necesitamos esos baños grandes. No sé si habrás visto pero, por ejemplo, una tienda comercial X, tiene 3 baños, baño para damas, para caballeros y baños para personas con discapacidad, y es un baño grande que tiene como unas barandillas alrededor del inodoro para que la persona pueda sujetarse, y a eso le llaman inclusión, particularmente no me parece inclusión, para una persona con discapacidad visual no se necesita esas cuestiones más que... de repente poner algún tipo de señalización para indicar para hombre o para mujeres, más que eso no necesitamos más, particularmente yo no creo que se necesite mucho más, yo creo que llegas al baño y todo es bastante intuitivo, uno sabe dónde está la cabina para entrar al inodoro, donde está el lavamanos, etc. (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Lo que pasa que un baño para una persona con discapacidad visual, lo primordial que tiene que tener es en el piso su línea de guía, que tú me digas: “Amigo te vas de acá de frente, volteas a la derecha y ahí hay un hall y ahí en el piso hay un metal que cambia de sonido del piso y cuando sientas el metal... cuando choques con ese metal, a la izquierda está el baño de varones y a la derecha de mujeres”, entonces tú ya sabes, eso se llaman las líneas podó táctiles (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Yo creo que debería ser igualito, con las señales para saber si es el baño para los varones o para las mujeres, que esté escrito con braille y que esté con la señalización tanto en alto relieve en el piso para poder saber si nos estamos dirigiendo a los urinarios o al mismo baño y para donde podemos... dónde está lo que es lavadero, todo señalizado correctamente ¿no? De repente entramos a un servicio higiénico que no es (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Por otro lado, solo 1 participante menciona que desconoce del tema, pero que en todo caso se aplique lo que está reglamentado para la infraestructura de servicios higiénicos para personas con discapacidad:

Tengo entendido que hay establecidas unas medidas ya para hacerlas accesibles. Yo no las conozco, no soy arquitecta, pero pucha los servicios higiénicos que veo accesibles son aquellos que las sillas de ruedas pueden entrar correctamente, pero en el caso de discapacidad visual, no sé bien cuáles son las medidas de accesibilidad alucina, más conozco en temas de discapacidad física (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Como se puede observar, los servicios higiénicos accesibles para personas con discapacidad visual no necesitan cambios estructurales físicos, estos deben estar correctamente señalizados tanto al nivel de paredes como en el piso. De igual manera, es importante que la atención brindada en el museo o complejo arqueológico informe sobre la ubicación de este servicio y el personal esté capacitado para guiar descriptivamente al usuario.

#### **6.2.2.7. Escaleras**

En cuanto al uso de escaleras, 10 de los participantes mencionan que estas deben cumplir con características accesibles como barandas, señalización podotáctil, entre otros, tal como se puede apreciar en los siguientes testimonios: “También ayudaría escaleras con

barandas, señalización podo táctil; por lo menos en las partes más importantes y que los carteles tengan lectura en braille” (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021)

Primero que las escaleras tengan barandas que es lo fundamental, que sus escaleras no sean de gradas tan cortas, sino que sean un poquitas más amplias, no sé cómo llamarlas, incluso que no sean tan paradas porque pasa que hay escaleras muy empinadas y a veces a uno también le da miedo y encima a eso se le suma que sus gradas no son anchas, sino cortas, entonces eso sería lo fundamental para uno pisar bien, ¿no? (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

En cuanto a las escaleras, lo más que podemos implementar y no causar ninguna mayor variación a lo que quieren exhibir en esos lugares, pues sería unas barandas adecuadas y obviamente los pisos podo táctiles que indican cuando inicia y termina la escalera, creo que es eso lo que se puede añadir sin modificar la infraestructura del lugar mucho (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

En cierta forma, en algunos aspectos es manejable como que en algunos no, porque hay algunas escaleras que no están debidamente adecuadas para una persona con discapacidad. Por decir en una escalera debería haber si o si pasamanos porque eso es lo primordial para una persona con discapacidad visual para poder guiarse con el bastón, escalón por escalón, pero agarrado más seguro con el pasamano, porque hay escaleras que no tienen pasamanos, entonces o hay que ir agarrado de una persona o hay que ir agarrado de la pared para no poderse caer. Yo creo que debe ser del material que sea más adecuada para uno, en mi caso yo creo que el de madera o el de aluminio sería el más seguro, pero que sea de un material seguro y que no sea tan riesgoso para la persona con discapacidad (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Por otro lado, uno de los participantes mencionó que no tiene problemas con las escaleras:

Yo particularmente estoy consciente de eso, así que, con el tema de la escalera, para mí no me representa ningún problema a menos que sea una persona que no pueda subir pues ¿no? No hay ningún problema, yo creo que en eso no hay ningún problema con el bastón (Participante 7, 5 de enero de 2021).

Por su parte, AREGOPH, con respecto a este aspecto, da unas acotaciones:

En el caso de las personas ciegas total, identificamos que la escalera llega a su fin por la altura del pasamano, pero las personas con baja visión, ellos se dan cuenta básicamente por el tema de los colores, entonces así toma sus precauciones, pero si ve todo del mismo color, obviamente se va confundir. Se deben tomar en cuenta estos criterios (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Como se puede observar, de ser necesario la implementación de escaleras en complejos arqueológicos o museos, estas deben cumplir ciertos criterios, como tener señalización podotáctil, barandas y cambio de colores al inicio y al final de la misma, para, de esta forma, poder ser accesibles para personas con discapacidad visual.

### **6.2.3. Guiado**

#### **6.2.3.1. Guiado descriptivo**

Los 11 participantes coincidieron en que los guías deben tener como principal característica el ser descriptivos, tal como lo mencionan estos participantes:

(...) más descriptivos, los guiados tienen que ser más descriptivos. “Tenemos una pared blanca, y en esta pared hay un mural de color tal y aquí dice... se lee la escritura tal, la frase tal, la leyenda tal y pasó porque en mil ochocientos no sé, tal persona escribió esto”, ¿no?, o que: “En tal lado se observa el piso que lo tenemos de arena o de piedra, porque debajo del piso pasó esto, están enterrados los restos de tal persona”, ¿no?, elementos más descriptivos para que la persona pueda

hacerse una idea de que cosa está visitando, de que cosa está pisando, ¿no? (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Para mí, definitivamente es fundamental que describan, porque muy diferente es que le digas: “Esa cerámica perteneció a la cultura Inca, tiene la forma de un trípode y ya, ahora pasemos a la siguiente”, y yo digo: “¡Wow!, ¿qué fue?, ¿cuál es el color?, ¿qué diseño tiene?, ¿qué forma?, ¿si alguien no conoce que forma es un trípode?”, entonces tiene que ser bien descriptivo, la descripción tiene que ser bien minuciosa (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Es simplemente explicar lo que ve, pero no asumir que está viendo. Por ejemplo, no es igual escuchar un partido de futbol por la tele que escuchar un partido de futbol por la radio. Un partido de futbol por la tele, tú escuchas al narrador y aparte lo estás viendo, pero en la radio lo escuchas y a la vez te van describiendo la imagen, lo estás viendo imaginariamente, entonces a medida que te lo describen tú lo ves. La radio no piensa que está transmitiendo para ciegos, la radio simplemente quiere que sus oyentes vivan lo que yo estoy viviendo y los ciegos son los que más aprovechan eso (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

Yo creo que debe ser igual, sino que un poco más descriptivo, recordando que nosotros no estamos viendo y hay cosas que puedes tocarlas y otras que no, entonces para las que no se pueden tocar ser descriptivo, del espacio, del lugar, los colores, etc. (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021).

Por su parte, el representante de AREGOPH se manifiesta en el mismo sentido:

En el guiado, que el guía utilice un lenguaje adecuado porque, por ejemplo, no es tan agradable ni recomendable que cuando el guía te esté mencionando x cosa, te diga “hacia allá”, “hacia este lado”, o sea el lenguaje que utilizan, porque es más fácil decir: “hacia tu derecha”, “hacia tu izquierda”, “detrás”, “delante”, o “arriba” o “abajo”, cuando dices “acá” o “allá”, no sabemos dónde es (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Como se puede observar, el guiado debe ser descriptivo para poder llegar de mejor manera a esta población y hacer de su experiencia una más satisfactoria.

### **6.2.3.2. Comunicación con el visitante**

Por otro lado, algunos participantes hicieron énfasis que la comunicación que deben tener los guías no solo debe limitarse al recorrido o al discurso en torno al tour, sino debe abarcar todos los aspectos de la visita, tal como lo mencionan los siguientes participantes: “En todo caso, si eso no se pudiera, el propio guía que esté capacitado, que nos de ciertas indicaciones para no depender de él tanto” (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021).

Asimismo, debe estar constantemente atento sobre las necesidades del visitante:

En primer lugar, el guía tiene que preguntar a la persona con discapacidad: “¿Deseas todos los detalles?”, porque a veces hay personas... en mi caso, sí me gustan todos los detalles, los colores, las formas, pero hay personas que los colores no les importa. En el caso de personas con discapacidad visual es variable, hay personas que dicen: “Los colores no me importan porque no los veo”, hay otras personas que dicen: “El color si me importa porque los disfruto”, hay muchas cosas que tomar en cuenta. Siempre preguntar si se quiere detalles, siempre haciendo un plano general de las cosas y preguntar por el nivel de detalle de las cosas. En el caso mío, si me gusta que me digan los detalles y en el caso que se pueda tocar, se puede tocar y saber qué colores están incluidos (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

(...) porque te dicen exactamente la duración, digamos 15 minutos. Claro, él va cumplir con su horario, entonces como son 15 minutos va a correr, va a terminar rápido, entonces para nosotros es complicado seguir el ritmo. Entonces para empezar él debería ser consciente que va a tener una persona invidente a su cargo, entonces hacerlo no porque es su responsabilidad sino hacerlo porque realmente

quiere que la persona que él va a guiar tenga una bonita experiencia (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Por otro lado, es importante que el personal no haga sentir distinto al visitante con discapacidad visual pues se estaría cometiendo actitudes que los excluirían:

Y siempre la comunicación, ¿no?, de saber cómo se está sintiendo la persona. Otro punto muy bueno es, por ejemplo, cuando tú vas, obviamente la personas con discapacidad visual va siempre acompañada de una persona que si ve. Eso es casi siempre, no siempre, pero casi siempre. Entonces el guía, y eso siempre lo digo, cuando tenga a una persona con discapacidad visual y una persona sin discapacidad visual, siempre dirigirse a los dos, no solo a la persona sin discapacidad, porque a veces le pregunta: “¿Y él que dice?”, o sea “¿y él?”, como si él no tuviera palabra, como si no tuviera voz ni voto, entonces ahí también viene la función del guía turístico, de poder interactuar con estas personas, también preguntarle si tiene algún conocimiento de estos lugares (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

Hay una cosa que me parece interesante con el tema del guiado. A veces creemos que es mejor separarnos a las personas con discapacidad visual del grupo y tener un guiado independiente y a eso le llaman inclusión, no, la verdad que no. El guía tiene que estar preparado tanto para guiar a personas con discapacidad visual y a convencionales en el mismo grupo porque así estaríamos hablando de exclusión y no inclusión, eso es lo que realmente uno busca, no que te diga: “Ya, ustedes 3 van a ir aparte”, porque no tiene mucho sentido (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Tal vez he notado que algunos guías cuando te hacen el recorrido y hay personas con discapacidad visual como que tienen cuidado de decir ciertas palabras. ¿no?, algún lenguaje subjetivo, como, por ejemplo, a veces, que te puedo decir, tienen cuidado en decir: “¿Vieron eso?”, algo así. Y buscan reemplazarlo con: “¿Escucharon eso?”. Yo creo que eso hace sentir a una persona con discapacidad

visual mal porque en parte sientes que no te están integrando con el resto (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Asimismo, el personal debe brindar toda la información que sea necesaria para el visitante, más aún si cuenta con medidas de accesibilidad:

Siento que si tienen el tema de las descripciones, todo súper genial, o sea, si es que tienen una medida de accesibilidad o sea indicarla porque a veces, no sé si se aplica en turismo, pero, por ejemplo, pasa que hay lugares que tienen carta en braille, y nadie sabe nada, y nadie te dice nada, entonces si tu empresa tiene algún tipo de medida de accesibilidad que las promocionen, por ejemplo, el hecho de cómo guiar a una persona con discapacidad si es que la van a guiar (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Desde que tu entras, a la persona con discapacidad visual lo que se le tiene que dar es la información. Desde que entra el guía tiene que decir: “Oye a tu derecha tienes los servicios higiénicos, saliendo está el espacio arqueológico, etc.”, para que la persona con discapacidad visual que esté sola o esté acompañada pueda ubicarse o en todo caso decirle a su guía: “Quiero ir al servicio higiénico y sé que está cerca”, porque no se le va a ocurrir decir por ejemplo: “Quiero ir al servicio higiénico” cuando está lejísimo habiendo podido ir antes porque sabía que ahí dónde estaba, estaba cerca al baño, pero si él no sabe entonces va a decirlo en cualquier momento. La idea es informar, si tiene información él va a saber tomar sus propias decisiones en el momento que él te comunique (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

El brindar esta información implica dar, por ejemplo, buenas referencias, un aspecto fundamental para la ubicación de una persona con discapacidad visual, tal como lo indica un participante:

En la entrada y la salida de todos los espacios siempre hay dificultades, bueno al menos para mí, para personas con discapacidad visual, porque no está bien

ubicada la.... O sea, no hay referencias. Para nosotros las referencias son fundamentales, entonces en cualquier centro arqueológico al que uno pueda llegar es complicadísimo porque no hay referencias, no hay señales podó táctiles, no hay esas cuestiones (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

Mira, por ejemplo, una referencia es, por ejemplo, las señales podó táctiles. Si tú puedes caminar y sientes las señales podó táctiles hasta dónde puede llegar, ya te das una referencia que desde ahí hacia la puerta te falta un espacio determinado, volteas a la derecha, o los postes, las señalizaciones (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

Por otro lado, es importante la actitud del personal que guía a los visitantes, esta debe ser accesible y amable como lo menciona una participante:

Yo creo que como en todo lugar, para empezar, el guía debe ser amable y ser accesible, que es el primer punto porque si tú te encuentras con una persona que no es amable, cómo le vas a decir: “Disculpe, pero necesito que usted explique más lento (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Entonces yo creo que por ahí debería empezar siendo accesible, tener apertura y estar dispuesto a ayudar porque yo te digo, no es que siempre vayamos acompañados con alguien, a veces se nos ocurre de alguna manera, por ser independientes ir solos, entonces obviamente que ahí tú vas a depender del guía, porque si tú vas solo, lo primero que van a decir es: “No señorita o joven, ¿sabe qué?, usted tiene que venir en compañía de alguien más, no puede venir solo”, y si por a o b no encuentras a alguien o no quieres ir con alguien, yo creo que el guía debería estar preparado para ayudarte en esos casos (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

En este mismo sentido, AREGOPH menciona: “En el recorrido, que puedan ser bastante empáticos con los usuarios, básicamente eso” (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Debido a todas estas características que debe tener el guía y el personal de servicio, todos los participantes, al ser cuestionados sobre cuál debería ser la solución ante esta falta de actitudes, propusieron capacitar al personal:

(...) es que es verdad, por más que queramos, cuando vayamos a sitios espaciosos como complejos tenemos que tener ayuda de alguna persona o un guía, por eso te hablaba mucho del tema de capacitar al personal, más que nada concientizar al personal para que pueda asistir a la persona con discapacidad visual porque en la vida vamos a poder solos (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

El personal es quizá lo más importante, porque van a ser nuestros ojos, se les debe capacitar porque, por ejemplo, me comentan que las personas cuando hablan mueven sus manos porque ellos imaginan y lo hacen con certeza porque la persona con la que están hablando lo está viendo. Entonces lo que yo le digo es: “Imaginemos que estamos hablando por teléfono”, ¿entonces como haces llegar el mensaje a una persona con la que estás hablando por teléfono?, o sea ahí no te van a ver tus manos que están moviéndose, tienes que ser tan específico como para que te entienda la otra persona, tienes que ser claro y concreto. Y muchos lugares no conocen esto, en eso deben capacitar (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

De igual manera, la especialista de Lima Mentor menciona que los guías deben estar capacitados:

El guía tiene que tener mucha actuación acá, el guía va ser quien va a llevar el timón, básicamente para hacerlo entretenido para esta persona. Yo creo que el guía tiene que saber transmitir muy bien todo lo que puede transmitir a esa persona, una buena comunicación, saber expresarse bien y también dejarle

preguntar, dejarle pausas para que esa persona pueda investigar y averiguar y curiosoar qué es lo que necesita saber. Los guías deben tener esas dos cosas. Yo conozco guías que les dan el micrófono y no se lo quitan para nada, y eso no puede ser, el guía tiene que aprender que la otra persona también quiera preguntar, quiera debatir, quiera aprender de la forma que esa persona quiera, el guía tiene que adaptarse a esa persona, por eso debe estar capacitado (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

El guía tendría que tener un guion preparado para esa visita, por ejemplo, explicar un poco la historia, cómo se desarrolló, tiene tantas hectáreas, explicar todo el contexto y no sé qué más se ha encontrado ahí. La guía o el guía tiene que tener un buen guion de su recorrido, si el guion es atractivo, es ameno y está transmitiendo lo que hay en el lugar, si puede ser adecuado, ¿no? (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Como se puede observar, el personal y concretamente la persona encargada del guiado juegan un papel fundamental dentro del recorrido de una persona con discapacidad visual, este debe ser descriptivo, atento, amable y estar capacitado en el trato de personas con discapacidad visual.

#### **6.2.4. Actividades Complementarias**

##### **6.2.4.1. Actividades complementarias son importantes**

Los 11 participantes mencionaron que se sienten motivados de realizar alguna actividad complementaria, tal como se manifiesta en los siguientes testimonios: “Claro, por supuesto, y sobre todo que las incluyan a las personas con discapacidad visual” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021), “Si, claro, como te decía a mí me gusta mucho, no solo conocer el lugar y tomarme fotos bonitas, sino conocer un poco el contexto de la historia, más si es un lugar arqueológico, ¿no?” (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Si las actividades se hacen para la población en general yo creo que también tendría que ser para personas con discapacidad visual, o sea si es que hay actividades sí. Por ejemplo, en la Casa de la Literatura, yo he visitado como una cuestión de museos, pero también he asistido a algunas actividades dentro de la misma Casa de la Literatura. Entonces si hay actividades para la población en general, debe haber para personas con discapacidad porque también somos parte de la población. Actividad que haya, cultural, deportiva, la persona con discapacidad tiene que estar allí, porque es parte de la población (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

En cuanto a cómo estarían orientados estas actividades, hay respuestas variadas. Por ejemplo, 6 de los participantes manifestaron que los temas tratados en las actividades tendrían que estar referidos directamente al espacio visitado. En este sentido, algunos participantes manifiestan:

Yo creo que sería pertinente dependiendo de la actividad complementaria. Yo creo que las actividades complementarias deberían estar girando en torno a las temáticas, por ejemplo, se me ocurre, ser culturales, ¿no?, entre culturales y lúdicas, pero tal vez que las lúdicas no escapen del sentido de, porque no puedes hacer una actividad complementaria que no tenga nada que ver con lo que acabas de vivenciar (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Yo creo que los complejos arqueológicos y museos y lugares turísticos básicamente tienen un objetivo. Si ayudara a esos objetivos cualquiera de esas actividades que tienen que haber, tendría que hacerse, porque yo si no creo, por ejemplo, que se diga: “Ah, la persona con discapacidad hay que darle esto porque tiene discapacidad y los demás no”. Por eso digo, si los demás pueden, las personas con discapacidad visual, básicamente, también pueden. A mí me gustaría que fueran actividades que se hacían en esos tiempos, por ejemplo, de esa manera sería también con la evidencia de los antiguos peruanos en el sentido de... justo puede ser el tema de hacer cerámica, por ejemplo. A mí me gustaría hacer cerámica ahí donde hacían ellos, o sea para trabajar con los materiales, etc. (Participante 10, 30 de diciembre de 2020).

Me parece interesante, por ejemplo, si es que se va a implementar maquetas pues sería interesante hacer conversatorios alrededor de estas maquetas quizá, o sea un poco como para hablar del lugar en sí y como haciendo el taller más interactivo con esta maqueta, claro porque una cosa es tocarlo y otra es que alguien te lo explique paso por paso, eso me parecería interesante, por ejemplo (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Uno de los participantes va más allá, y dice que también es importante incluir, como temática de las actividades, el involucramiento a la comunidad para conocerla:

Una actividad para conocer un poquito cómo está interactuando la comunidad con el centro arqueológico. Si es que hay un centro turístico o si ese sitio le está dando un beneficio a la comunidad, o sea a la comunidad actual y también, bueno el teatro, algo más dinámico (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021).

Por otro lado, 5 participantes mencionaron que estaban interesados en actividades de cerámica: “Me gustaría que fuera de cerámica, algo que pueda trabajar con las manos” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021), “Yo creo que pueden ser cerámicas, o danzas” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021), “(...) incluso cerámica y a mí me gusta mucho trabajar en cerámica, en arcilla, entonces sí, creo que sería muy interesante” (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

Asimismo, 3 de los participantes mencionaron actividades relacionadas a cine, teatro y música: “Si me gustaría cine o teatro porque nosotros ahora tenemos audios descriptivos que podrían implementarse” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Sí, talleres, un poco más contando de la historia, de una forma dinámica, ¿no?, tampoco los vas a sentar a todos y les vas a decir: “Bueno la historia fue así”, sino como que, contando como cuentos, con títeres, o teatro, no sé. Hay diferentes formas de hacerlo, música puede ser (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

Finalmente, 1 participante menciona a un taller de preguntas, otro menciona que el uso de tecnología es fundamental y otro menciona a los souvenirs como elementos importantes que deberían estar incluidos en las actividades: “Para mi sería genial algo así como en 3D, que te explicaran cómo pelearon con los españoles, cómo fue todo ese tema” (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Una vez, no recuerdo exactamente dónde hicieron algo que me gustó mucho después de hacer el recorrido. Nos juntaron a todos y nos hicieron algunas preguntas básicas y como que ahí tenías sus premios por acertar y adquirir más conocimiento (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Luego yo tengo una amiga que tiene su agencia de viaje y le di la idea. Ya los turistas, luego de hacer todo el recorrido por nuestro país, hacer ferias, vendiendo distintas cosas que tiene el Perú, sea comidas, desde bebidas, desde ropas autóctonas ¿no?, todas esas cositas, para que las personas se lleven cosas de recuerdos para que realmente recuerden y quieran regresar a ese lugar, que sientan verdaderamente que están en nuestro país. Porque muchas veces tú puedes hablar una historia de algo, pero qué más, ¿no? (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Por otro lado, la especialista de Lima Mentor menciona que si es importante desarrollar actividades complementarias:

De hecho, tendrían que ofrecer algo, de hecho, en la Huaca Pucllana a mi encanta que tenga un huertito. Yo creo que una actividad adicional como un pequeño videíto, o una sala donde haya algo visual, no sé, o un museo de sitio, claro eso es lo que le falta a Mateo Salado, porque creo que solo tiene paneles. Sería ideal que tenga un museíto, ¿no? Siendo personas con discapacidad visual, y siendo lugares así, de repente se han desarrollado algo en textil, de repente una pequeña zona que se habilite donde se les pueda dar a sentir, “mira este algodón es así”, donde puedan sentir diferentes tipos de algodón y de repente, rápidamente, que aprendan a hacer un trenzado o algo así (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Asimismo, AREGOPH hace énfasis en la importancia de estas actividades y en la organización y coordinación que los espacios que la implementen tendrían que tener con las organizaciones de personas con discapacidad visual:

Yo creo que si se puede complementar con más actividades. En cuanto a las temáticas yo pienso que ahí podría ser en coordinación con nosotros: temática literaria, temática histórica, dependiendo... dependiendo de las circunstancias y los tiempos que se puedan dar (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Como se puede observar, hay un consenso en cuanto a la importancia de actividades complementarias, sin embargo, hay muchas ideas que surgen con respecto a su temática. De igual modo, cabe precisar que existe una cantidad considerable de entrevistados que concuerdan que las actividades deben estar ligadas al propósito del lugar visitado.

#### **6.2.5. Precio**

Los 11 participantes mencionaron que el precio debería ser el que ya está estipulado, tal como se menciona en los siguientes testimonios: “Si es que es realmente atractivo, pago lo que cueste.” (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021), “Pagaría lo que cueste. Si haces turismo estás dispuesto a pagar” (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021), “Con el precio se paga lo que es, no hay problema” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

### **6.3. Condiciones**

#### **6.3.1. Perspectiva turística**

La especialista del Complejo Arqueológico Mateo Salado menciona que la puesta en uso turístico de este espacio es de suma importancia para la administración, pues es una forma positiva de poner en uso social este patrimonio. Además, menciona que la relación entre el uso turístico y el uso comunitario o cultural del patrimonio debe ser armoniosa:

(...) yo no pienso que el uso turístico recreativo esté reñido con el uso comunitario o cultural, no hay ninguna contradicción, de hecho el uso cultural recreativo turístico, mientras más se desarrolle, posibilita mejorar muchas cosas en la puesta en valor y el uso social del sitio, porque la idea es que se generen más recursos, además de que obviamente hay algunos objetivos generales de la Política Nacional de Cultura entre los cuales está el acceso al patrimonio cultural, el ejercicio de los derechos culturales, entonces mientras más monumentos estén accesibles a ser visitados, mejor (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

En este sentido, la especialista ejemplifica a través de su experiencia, la situación de algunos sitios culturales debido a la falta de puesta en valor turístico:

Por ejemplo, yo fui a Andahuaylas, a una zona arqueológica, la entrada cuesta 3 soles, pero nadie te explica nada, solo hay unos paneles viejísimos del MINCETUR. Yo claro sé que es inca, que hay algunos andenes y demás, pero no sé si ese sitio termina de estar puesto en valor, me queda con la duda de si está puesto en valor o no, la gente lo visita, pero no sabe qué es, salvo que consigas un guía en un pueblo más cercano y alguien te cuente algo, ¿no? Entonces, lo que te quiero decir es que tú te puedes ir a muchos monumentos, sean huacas o zonas arqueológicas, pero si no hay una habilitación turística poco te puedes llevar del sitio y, como te digo, no está reñido para mí con el uso comunitario ni con el uso cultural en general. No tiene por qué ser problemático, si, obviamente hay que tener en cuenta la capacidad de carga de los monumentos, ¿no?, y eso se calcula. Esto se hace en zonas como en Machu Picchu, pero creo que es el único sitio que tiene gran cantidad de visitas, en donde si hay el tema de que hay que tratar de compensar la cantidad de habitantes con la capacidad de carga del monumento, es el único que yo recuerdo que tenía esa situación (...) (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Como se puede observar, la percepción de la administración del complejo percibe la puesta en valor turístico del mismo como un aspecto fundamental para su uso social, esto implica que estos espacios estén implementados turísticamente para estar en la capacidad

de recibir visitantes. Por esto, se puede afirmar que esto representa una condición positiva, pues hay disposición por parte de la administración en cuanto a la adaptabilidad turística.

### 6.3.2. Perspectiva de inclusión

Asimismo, la especialista del complejo mencionó que la inclusión es un aspecto importante para la administración del lugar:

(...) nosotros de hecho buscamos mucho la inclusión y no solo inclusión sino la diversidad en sí. El sitio siempre busca ser un espacio plural, abierto y de dialogo, entonces no puede ser un espacio abierto y de dialogo y plural si no incluye a las personas con discapacidad. Yo te puedo decir: “Este es un espacio de intercambio, de dialogo, pero no estoy preparado para la gente invidente”, ¿entonces?, ahí tenemos esa falencia. Y esa es más o menos la visión que se tiene del sitio, es por eso que aquí se da cabida a distintas manifestaciones culturales y artísticas, independientemente del tipo que sea, por eso que no nos hemos quedado como una huaca de pago, ¿no?, donde solo hacemos pagos, acá se hace todo tipo de actividad, siempre que no ponga en peligro el monumento, la sostenibilidad del sitio, pero siempre tenemos encuentros interculturales, interreligiosos y los promovemos (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Por otro lado, el fundador de AREGOPH menciona que es fundamental para la participación de personas con discapacidad visual en espacios culturales que los centros culturales tengan disposición de hacer de sus servicios unos accesibles y que trabajen de la mano con organizaciones de personas con discapacidad visual, tal como se puede observar en la siguiente cita:

Yo creo que lo primero que deberían hacer cuando hacen llegar su propuesta es, en todo caso, comunicarse con la persona interesada, o sea nosotros, y preguntar, ¿no?: “Mira, cuáles son las facilidades que requieres, explícame tú, cuántas personas van a venir, a qué hora, etc.”, porque no vaya a hacer que de repente digan: “Ya, está bien. Les generamos el ingreso y todo, pero ¿sabes qué?”,

necesitamos que ingresen solo las personas con discapacidad visual”, entonces ahí se les tiene que explicar: “Lo que pasa es que no solamente son las personas con discapacidad visual, sino la persona con discapacidad visual y sus acompañantes, porque a la personas con discapacidad visual de nada le serviría porque todo es visual”, entonces eso básicamente, “no, pero acá te ponemos guía”, “ok, ahora me ponen guía”, pero el tema es quien guía a la persona con discapacidad visual a que llegue a ese lugar y salga de ese lugar, entonces todas esas consideraciones se tienen que ver y coordinar (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Como se puede observar, ambas organizaciones están orientadas a trabajar con el fin de que toda la diversidad de ciudadanos pueda disfrutar de espacios culturales, siendo esta una condición positiva.

### **6.3.3. Presupuesto**

Por otro lado, la especialista menciona que lo que dificulta una posible transformación del servicio e infraestructura a accesibles es básicamente el presupuesto con el que cuentan:

(...) el problema de raíz se reduce siempre al recurso porque, mira, el gobierno cuando pone en valor los sitios, son muy pocos los sitios que están puestos en valor, y como mucho lo que hace el Estado es tener un equipo base o alguna seguridad en el sitio o por último solo lo cercan, porque también hay muchos sitios que simplemente están cercados y no están abiertos al público, entonces definitivamente en las políticas nacionales que existen, por ejemplo, la que te acabo de mencionar, este documento de Política Nacional de Cultura al 2030 definitivamente la inclusión es una materia pendiente, ¿no?, y no solo de invidentes, de personas con discapacidad motora, sordomudos, etc., pero el tema es lamentablemente recursos, a eso se reduce. Yo creo que si hubiera mayores medios si se haría, incluso hay todo el tema de idiomas, porque muchos sitios tienen su guion o su panelería no solo en español, también la tienen en inglés, algunos hasta en más idiomas, este... hay una inclusión, o digamos hay una

accesibilidad para el turista extranjero, nacional, pero no hay para estas personas. Con recursos me refiero a presupuesto, dinero (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Yo te digo. No sé cuánto ha sido el presupuesto de este año de cultura, porque ya hemos pasado esta situación de la pandemia, pero antes de la pandemia, no era ni el 1% del PBI nacional. Hasta el año 2014, 2016, era el 0.35%, o sea no es nada, y eso no es solo para monumentos, tienes que dividirlo entre dirección de libro, dirección de artes, en promoción de los audio visuales y el cine, en el ministerio de la interculturalidad, en la promoción de otras cosas, de manera que de los 30 monumentos arqueológicos nacionales, el Estado invierte... según las estadísticas, hace años era el 1.8%, o sea de los 30 mil identificados creo que solamente estaban declarados como patrimonio cerca de 12 mil y tantos y de los 12 mil y tantos el Estado invierte en el 1.8, porque no es prioridad cultura en el país (...) (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Asimismo, la especialista menciona que, en todo caso, la situación podría resumirse al hecho de que la administración del complejo cuenta con mucha voluntad de trabajo, además de ser factibles poder realizar estos cambios, pero el presupuesto significa un limitante:

Yo creo que hay más voluntad que condiciones, porque condiciones ya hemos hablado, tiene una cadena de cosas con las que hay que contar, yo creo que, si es factible, más bien si tú me preguntas si es factible, yo creo que sí es factible, sí es factible acondicionar el sitio, incluir lo que acabamos de hablar, o incluir un audio guía. Yo creo que factible es, el tema son los recursos porque voluntad también hay por parte de la dirección y todo el equipo que gestiona el sitio (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Como se puede observar, la principal dificultad con la que se cuenta para hacer accesible el complejo es el presupuesto que prioriza otros aspectos dentro del sector cultura, siendo esta una condición negativa.

#### **6.3.4. Personal capacitado**

Como se había mencionado anteriormente, uno de los principales requerimientos de los participantes con discapacidad visual fue la capacitación del personal de servicio de estos espacios. En este sentido, la especialista del Complejo Arqueológico Mateo Salado menciona que el personal del complejo no ha recibido ninguna capacitación con respecto a turismo accesible, sin embargo, menciona que el personal si tiene sensibilidad pues en algunas ocasiones han recibido visitantes con algún tipo de discapacidad:

Mira yo creo que pueden tener una sensibilidad mas no necesariamente una capacitación porque si hemos recibido visitantes con discapacidad. Uno puede ser sensitivo y tener cierta sensibilidad hacia personas con discapacidad visual. Por ejemplo, estar pendiente de que se conduzcan por el camino, con su bastón. Uno puede tener sensibilidad o cierta intuición, pero capacitación, yo no sé si el personal haya tenido cierta capacitación para tratar a personas con discapacidad, yo misma no he tenido ninguna capacitación al respecto. Incluso, no recuerdo que nos hayan ofrecido exactamente una, pero uno puede tener sensibilidad (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Asimismo, la especialista considera que si es necesario realizar estas capacitaciones:

Pero creo que sí es necesario, no estaría mal para nada, pero nosotros no somos museo, por ejemplo, eso también tenlo en cuenta, de repente en museos si ha habido, porque en museo yo creo que trabajan mucho más los tipos de público, pero Mateo Salado no es museo, entonces ellos tienen preparación para ese tipo de público o niños porque a veces hacen todo tipo de capacitaciones para todo tipo de públicos (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Además, menciona que el proyecto Qhapaq Ñan tiene experiencia trabajando con este público objetivo, concretamente en la Zona Arqueológica Huaycán de Cieneguilla, pero el personal del Complejo Arqueológico Mateo Salado no ha recibido ninguna

capacitación: “Ahora, del Qhapaq Ñan, el área de participación comunitaria, claro si trabaja con grupos de discapacidad, pero la verdad es que no nos han dado ninguna inducción” (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Como se puede observar, el personal de servicio del Complejo Arqueológico Mateo Salado no se encuentra capacitado en el trato para personas con discapacidad visual, sin embargo, si se encuentra sensibilizado y disponible en trabajar en la adquisición de estas herramientas, representando esta una condición negativa pero susceptible a mejoría.

#### **6.4. Oportunidades**

##### **6.4.1. Accesibilidad como valor agregado**

Se le consultó a la especialista del complejo arqueológico si consideraba que, al tener el Complejo Arqueológico Mateo Salado un enfoque accesible, este le significaría un valor agregado y diferenciador ante otros productos turísticos similares en Lima Metropolitana, siendo su respuesta: “Sí, claro que sí, sería un gran avance, pero como te digo depende de los recursos (...)” (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

De igual manera, se le hizo la misma pregunta a la especialista de Lima Mentor, quien menciona que efectivamente, la accesibilidad le daría un valor agregado al complejo: “Sí, porque no todos los complejos lo tienen trabajado del todo, que yo sepa.” (comunicación personal, 21 de enero de 2021). Asimismo, la especialista hace énfasis en la importancia de llegar a este público, y sugirió que una empresa que se especializa en personas con discapacidad visual debería ampliar el nicho de mercado a personas con todo tipo de discapacidad, ampliando así el mercado también:

Yo creo que cuando alguien se especializa en un nicho, encuentra su mercado, ahora yo creo que, por ejemplo, si una empresa se especializa no solamente en discapacidad visual sino también en otras discapacidades, porque si solamente fuera discapacidad visual, creo que es muy reducido, en cambio si te especializas también en otras discapacidades como que se te amplía un poco más el mercado y si eres especialista y consigues todo lo que se necesita como sillas de ruedas,

vans con rampas, todo eso, de hecho estás un paso adelante que otros lugares turísticamente hablando (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

De igual forma, el fundador de AREGOPH menciona que la accesibilidad efectivamente funcionaria como valor agregado para el complejo: “Definitivamente, porque va a dar a entender que está realmente preocupado por llegar a toda la población y eso no es común hoy en día” (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Como se puede observar hay consenso entre todos los actores entrevistados sobre la accesibilidad como valor agregado para el Complejo Arqueológico Mateo Salado, siendo esto una oportunidad importante.

#### **6.4.2. Trabajo colaborativo**

Es importante mencionar que el fundador de AREGOPH mencionó que el éxito de sus visitas a diferentes museos de la capital se ha debido, en gran medida, al trabajo en conjunto con diversos colectivos, como Lima Antigua. En este sentido, afirma:

Siempre trabajábamos con este colectivo y algunas veces se hizo con otros espacios, como, por ejemplo, Templo Furor y otros colectivos culturales, porque nosotros creemos que las personas con discapacidad deben estar en todos los espacios de la sociedad, entonces para eso no nos ponemos límites (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Además, mencionó que consideran que esta es la mejor forma de conseguir avances con los proyectos que tienen en mente:

Estamos trabajando justamente en eso, y creo que sí es necesario, no solamente con centros culturales, sino con espacios gubernamentales también para que se nos genere la facilidad de poder aportar, porque, por ejemplo, había actividades muy interesantes de la Municipalidad de Lima, por ejemplo, pero el tema es que a veces solo se hace con la buena voluntad, y la buena voluntad no es suficiente,

o sea tenemos que conocer a los actores directos, entonces ahí va la conversación fluida que tenemos que tener las organizaciones (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

En este sentido, también menciona que la mejor forma de trabajar en pro de la accesibilidad es a través de un proyecto colaborativo:

Hemos tenido algunos acercamientos con el área de cultura de la misma municipalidad (Municipalidad de Lima), luego con el centro cultural España. también estamos viendo... es que va a depender también de los proyectos que podamos tener, nosotros estamos preparando con el tema de lo virtual, el tema de encuentros, generar conversatorios y el tema de trabajar un proyecto literario que viene a ser el teatro para personas con discapacidad, entonces eso también depende del proyecto que nosotros armemos, las ideas están, lo que falta es la logística, entonces tenemos que ver como lo subvencionamos hasta que lo armemos bonito y cuando tengamos el producto bien elaborado ya se presenta el proyecto para que nos puedan... para trabajarlo de manera conjunta (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Estas opiniones van acordes con lo que expresa la especialista del Complejo Arqueológico Mateo Salado, quien coincide en que la mejor forma de trabajar un proyecto en pro de la accesibilidad es a través de proyectos colaborativos:

Mira yo creo que lo que debería hacerse es un trabajo, para mí, bueno, lógicamente que recoger información con las asociaciones de invidentes y lo colectivos que puedan estar trabajando para no cometer errores porque yo puedo hacerte un planteamiento x, y, z, pero yo no soy invidente y no tengo ningún trabajo de diagnóstico ni de identificación de problemas, entonces lo primero que tengo que hacer es algún tipo de convenio quizá o un proyecto de colaboración con alguna asociación de personas invidentes que yo entiendo existen y con ellas trabajar la mejor estrategia para introducirlos, para ver cuál es la mejor forma para trabajar con ellos, porque, por ejemplo, ahorita de la nada sin saber te hablo de varias

cosas, te hablo que pueden ser audios, que puede ser braille, pueden ser objetos y dependerá de lo que digan las personas invidentes y haciéndose pruebas de cuando vienen grupos pequeños y cuando vienen grupos grandes (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Ahora, lo que compete es tener un estudio, en el caso, por ejemplo, de invidentes, deberíamos tratar de buscar una alianza con alguna entidad para tener un proyecto y luego cuando tengamos el proyecto más o menos definido, buscar el financiamiento porque, también es buscar si existen fondos para ese tipo de metas u objetivos, que de repente existen, la verdad no estoy muy al tanto del tema, pero habría que buscar el financiamiento (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

(...) lo más sensato que se podría hacer es como te digo, por ejemplo, aliarnos con una universidad o institución con suficiente interés para trabajarlo, trabajar un guion y definir un recurso con una universidad, una institución, en alianza con una organización de invidentes y ya teniendo ese producto trabajado, buscar el financiamiento porque por lo menos por parte del Estado, en el futuro cercano ni mediano, no lo veo (comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Como se puede observar, hay consenso entre estos actores en cuanto a que es importante realizar un trabajo colaborativo entre organizaciones de personas con discapacidad visual y los espacios culturales en miras a un proyecto de implementación de accesibilidad en estos espacios para personas con discapacidad visual, para, de esta forma, buscar financiamiento de instituciones afines, siendo esta una oportunidad importante.

#### **6.4.3. Las Huacas: producto turístico atractivo**

El nivel de atraktividad de las huacas y complejos arqueológicos es alto dentro de Lima Metropolitana como destino turístico, ya que son espacios que caracterizan a la ciudad de Lima, tal como menciona la especialista de Lima Mentor:

A mis pasajeros les parece súper interesante que haya ese tipo de edificaciones en medio de la ciudad. Nunca me han dicho: “Qué aburrido”, o que no pasa nada o lo ignora, porque cuando lo ignoran es que no les gustó, pero siempre hay comentarios positivos que es súper interesante, incluso en las paradas cuando paran en la Huaca Pucllana, les parece súper interesante, no pasa desapercibido (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Asimismo, menciona que las huacas y complejos arqueológicos son elementos fijos dentro de las visitas que ofrece en Lima por su atraktividad, habiéndose generado esta por iniciativas que han tenido rebrote internacionalmente:

Yo creo que los complejos están en el catálogo, como se dice, porque la demanda se ha creado, gracias también a la iniciativa de un actor, Javier Lizarzaburu, creo que se llama, que ha reforzado a Lima como una ciudad milenaria, entonces eso ha sido una promoción tremenda, también por Caral y Ruh Shady que le han hecho muchos reportajes, entonces eso ayuda. O sea, Lima es una ciudad milenaria porque tiene 200 huacas, en cada distrito hay aproximadamente una huaca, entonces es increíble que haya un edificio modernísimo y al costado haya una edificación de 3 mil años de antigüedad (...) (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

De igual modo, es importante precisar que la especialista se refiere a público extranjero, pues ese es el público al que están más enfocados los productos turísticos que ofrece. Sin embargo, esta información se puede contrastar con la información recogida de los 11 participantes con discapacidad visual a quienes se les consultó sobre qué lugares escogerían para visitar en Lima Metropolitana, de los cuales los 11 confluyeron en museos: “Museos porque, como te digo, me gusta mucho historia” (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021), “Museos que hayan implementado tecnologías para nosotros entender mejor el sitio” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021), “Museos porque hay mucho por conocer y lamentablemente no podemos acceder” (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021). De igual modo, 3 de ellos hicieron énfasis de que también les gustaría visitar lugares de naturaleza: “(...) museos y naturaleza, me hace acordar a mi experiencia en los manglares de Tumbes,

me sentí bien también porque el joven me supo ayudar, yo pensé que no podría, pero sí pudo” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

(...) museos, pero también los lugares donde se puede tener contacto con la naturaleza y la gente de esos lugares, conocer sus historias. Cuando fui a Canta, aunque el relieve era accidentado me ayudaron y lo disfruté, justo el pueblo estaba celebrando una fiesta (...) (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021).

Asimismo, se les preguntó a los 11 participantes si considerarían un complejo arqueológico como un lugar para visitar, teniendo como respuesta que a los 11 les resulta atractivo este tipo de espacios y por lo tanto lo visitarían. En este sentido, algunos participantes manifestaron: “Si, definitivamente. Que tenga una oferta amplia, que sean visitas con muchas actividades y bueno si es accesible mucho mejor, pero si no, que haya bastantes cosas” (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021).

Un complejo arqueológico también por el tema histórico y cultural. Como te decía a mí me llama la atención la historia, o sea me parece chévere el tema de museos, por ejemplo, por eso fui al museo de San José. Me gusta el tema de diversión por eso he visitado Disney, diversión, historia, recreación, distraerme y aprender (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Si estaría o está adentro de mi lista y lo hago siempre y cuando haya una persona con quien ir. Cuando yo tengo mucho tiempo y quiero hacer algo especial, usualmente escojo para visitar los museos o centros que sirvan para estudiar o aprender más de la cultura, no lo hago como una cosa de esparcimiento (...) (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Si consideraría un complejo arqueológico porque es cultura y eso te hace crecer como persona, el saber más, aprender, el que no quiere aprender se va pues a una discoteca en cambio si vas a aprender y a subir tus conocimientos, eso es interesante ¿no? (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Por otro lado, es importante precisar que 2 de estos participantes mencionaron que consideran un complejo arqueológico para visitar, sin embargo, este espacio no sería su primera opción: “Sería mi segunda opción porque mi primera opción sería un museo porque prefiero el tema de conocer un poquito más, más que nada por ese lado.” (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

Si, pero no sería prioridad. Mi prioridad sería un museo, he visto que los museos ahora están adquiriendo un poco de realidad en cuanto a sus salas. Por ejemplo, creo que el museo de Lima tiene la simulación del terremoto del 70, entonces fácil es un museo que está implementando un poco más el tema de la realidad. Un complejo arqueológico no sería mi última opción, pero tampoco la primera. Lo pondría en el puesto 3 o 4 de mi lista a un complejo arqueológico (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Esta información permite afirmar que un complejo arqueológico cuenta con un nivel óptimo de atractividad para personas con discapacidad visual, y que la implementación del museo de sitio aumentaría su atractivo para este público. En este sentido, estos resultados constituyen una oportunidad importante.

#### **6.4.4. Nivel de atractivo para una agencia**

De igual forma, se le preguntó a la especialista de Lima Mentor si un producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado sería atractivo de promocionar y vender para su agencia, siendo la respuesta positiva:

Si lo vendería, claro que sí. Si yo voy, lo veo y me gusta y siento que está adecuado, por supuesto. Si lo puedo comenzar a promocionar, como te decía, depende mucho de crear demanda, o sea dar a conocer lo que hay, entonces si lo promocionaría para crear demanda (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Además, menciona que esto también le daría valor agregado a su empresa: “Si, de hecho, siempre es bueno porque eso demuestra que tu empresa no está cerrada, sino que también

se abre a otros temas y ve otras posibilidades, y en general, si, de hecho, yo creo que si me beneficiaría” (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Por otro lado, precisó que es importante realizar un estudio que pueda clarificar el panorama con respecto al mercado de personas con discapacidad visual nacional e internacionalmente, para poder trabajar en pro de un turismo accesible:

Mira, como te digo, tengo 23 años trabajando en turismo y no tengo un recuerdo claro de que haya tenido yo un cliente con discapacidad visual, con eso te puedo dar una idea, entonces yo creo que el Perú, no, en todo caso yo creo que es un trabajo también de PromPerú. PromPerú hace un buen trabajo en general, pero ya sería cuestión de que PromPerú o los gremios promocionen al Perú como un destino adecuado, con la infraestructura adecuada para ese tipo de clientela, como hacen que Lima es un destino para congresos, o que Perú es un destino gastronómico, debería haber una campaña donde diga que Perú es un destino con capacidad de atender a personas con discapacidad visual, tendría que haber una pequeña campaña, porque si nadie lo promociona como destino accesible, pues jamás, no va a estar en catálogo como se dice (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Yo creo que para esto se tendría que hacer un estudio, se tendría que buscar estadísticas, primeramente a nivel turismo nacional, cuánta gente hay con discapacidad visual y que edades tienen en Lima primeramente y después en el Perú, tener primero esos datos, porque si son mayores de 70 años, no creo que tengan interés en hacer alguna visita, pero quizá si tengan interés otros rangos de edad, y de acuerdo a eso yo creo que primero incentivar el turismo de acá, de Perú, y si funciona, es a largo plazo, y si funciona, extenderlo para gente del extranjero, ¿no? (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Como se puede observar, existe pre disposición de la especialista a ofrecer y promocionar productos turísticos especializados para personas con discapacidad visual, representando esta una oportunidad importante.

## 6.5. Otros Aspectos

### 6.5.1. Criterios de elección de viaje

Se les preguntó a los 11 participantes con discapacidad visual cuáles eran sus criterios de elección de viaje. Tras la pregunta, se obtuvieron diferentes opiniones, por ejemplo, 4 de los participantes mencionaron que toman en cuenta como principal criterio el guiado:

Primero que nos guíen las personas que ven, pero bien. Dos que sean personas que puedan describirnos las cosas, que nos tengan paciencia y que tengan un horario adecuado al de nosotros. A veces nosotros no podemos exigir mucho porque sabemos que las personas lo hacen de manera voluntaria, para pasarla bonito, más que todo, como te digo, tocar las cosas (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Yo considero primero que ese lugar tenga un guía. Si tiene un guía para explicar, puedo asistir y dos si el espacio está adaptado, o sea si hay personas preparadas para poder guiarnos porque imagínate que vaya yo con una amistad invidente, somos dos amigos, queremos ir, entonces voy a ese lugar y ¿cómo hago? Si es que adentro de ese lugar no hay personas que me van a orientar, pero sí sé que hay personas que me van a llevar: “Ah chicos han venido, entonces yo los voy a apoyar durante todo el recorrido, ustedes van a estar conmigo y aparte de esto el guía va a estar explicando”, entonces genial, entonces en cualquier rato yo voy ahí. Si es que tuviera una persona que me pueda acompañar y que tuviera visión entonces ahí solamente escogería el lugar en donde haya un guía, un guía que explique y todo eso. Ya no me importaría si hay personas que me acompañen porque ya está mi acompañante (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

No se pide mucho simplemente que la persona te narre, si la persona te hace el tour bien descriptivo tú ya te quedas con la idea, tiene que ser una persona con calidad humana que nos haga un buen guiado, que sea bonito para así pasar al siguiente punto. Entonces a la hora de ver eso tenemos que ver si va a haber guías,

si no va a ver guías, si alguien va a estar dispuesto a acompañar o si no, entonces si pues, es todo un problema (Participante 7, 4 de enero de 2021).

Asimismo, 4 de ellos mencionaron a la accesibilidad como un criterio de elección de viaje: “Primero la accesibilidad a donde yo quiero ir a visitar” (Participante 9, comunicación personal, 5 de enero de 2021), “(...) el día y la accesibilidad, hasta qué punto puedo llegar, hasta qué punto puedo conocer el lugar (...)” (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021), “(...) también la accesibilidad, si hay transporte por ahí” (Participante 6, 8 de enero de 2021), “(...) y eso y ver también que tenga ciertos, que sea, aunque sea poco accesible” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Por otro lado, 5 participantes mencionaron que más allá de si el sitio es accesible, que sea un sitio al que quieren ir:

(...) no sé si es por la misma forma de cómo se ha venido dando, uno ya no trata de fijarse si es accesible o no, sino uno más se trata de si me puedo divertir o no, si me gusta o no porque ya uno sabe, no sé si llamarlo resignación, pero uno sabe que siempre va haber cositas que mejorar y uno eso siempre lo tiene presente, por eso te digo, uno más se deja llevar por: me gusta ese lugar o no me gusta ese lugar (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021).

(...) después si es accesible o no, me llevo la sorpresa que me llevo, pero de eso se trata, porque imagina, si yo digo, pucha quiero un complejo totalmente accesible, pucha voy a ir a la huaca Pucllana, y me voy a pasar toda la vida yendo ahí cuando hay mucho más que conocer, entonces prefiero arriesgarme (Participante 7, comunicación personal, 4 de enero de 2021).

(...) porque a veces la personas con discapacidad, y me ha pasado, a veces tenemos el temor de un lugar, qué pasa si no es accesible, qué pasa si no podemos interactuar, pero si vamos con esa mentalidad es como que estamos entrando perdiendo y yo digo: “Si no es accesible” yo le daré algunas recomendaciones para que sea accesible. Eso fue como hace unos 10 años donde empecé a tener esa

mentalidad y a difundirla. Básicamente es qué me llama la atención. Hay veces hay lugares en donde he ido que conozco porque he estado leyendo o porque me han dado recomendaciones de eso y he ido, y otros lugares donde me han dicho: “Oye mira, tal lugar” y he ido y ya, o sea no tengo un criterio en sí, porque es muy difícil encontrar una oferta que abarque todos los temas de accesibilidad, eso sí que no hay (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021).

De igual forma, 5 de los participantes mencionaron la cercanía como un criterio de elección de viaje: “Primero que esté más o menos cerca, con cerca me refiero una hora, dos horas, que sea fácil de llegar, o sea que haya transporte de ida y vuelta.” (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021), “La distancia y el tiempo que me va a tomar el recorrido ¿no?, porque si voy a viajar mucho y el recorrido es muy corto pues no me conviene ¿no?” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021), “Para empezar la distancia, con el tráfico tan pesado pues yo lo primero que hago es ver la distancia ¿no?” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Asimismo, 2 de los participantes mencionaron la ubicación y la seguridad: “En primer lugar, mi seguridad, donde está ubicado el lugar” (Participante 11, comunicación personal, 6 de enero de 2021), “(...) es un sitio tranquilo, si no es muy peligroso” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

De igual modo, 2 de los participantes mencionaron las actividades complementarias como criterio: “(...) que sea un lugar donde se permita no solamente explicar sino o ver, sino que al menos te den la facilidad de sentir que cosa hay ahí” (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

(...) por ejemplo, en mi caso si quisiera trasladarme a un museo o complejo arqueológico, con dos horas de viaje o tres, sería interesante que puedan hacer una actividad complementaria o algo que haga más grata la visita. De ser posible que haya varias cosas para visitar, varias o una, pero integrada para no ir a una sola cosa y luego, pucha, qué hay (Participante 4, comunicación personal, 11 de enero de 2021).

Finalmente, 3 de los participantes consideran el precio como criterio: “El precio también lo evaluó, pero eso como que primero pienso en el destino y de ahí veo el precio y si no me alcanza pues junto plata” (Participante 1, comunicación personal, 13 de enero de 2021), “(...) también el precio que vaya a costar el ingreso de ir a ese lugar (...) (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021), “(...) también veo el costo y ya.” (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Asimismo, al cuestionarle la misma pregunta al fundador de AREGOPH, este mencionó:

El criterio que nosotros podríamos tomar en cuenta es que se deje a la libre participación, es decir, se puede indicar las mismas restricciones que se tiene para todas las personas igual para nosotros, pero si hay algunas cosas que no se puedan tocar por una cuestión sumamente delicada, ver de repente la opción de una réplica, o sea, por ejemplo, te cuento lo que pasó en la Plaza de Armas, nadie puede tocar la pileta que está en el centro y nosotros gestionamos un permiso para poder tocar la pileta, lo tocamos, lo sentimos y supimos cómo estaba estructurado y todo, ese tema genera el plus para que se pueda ir. Esto lo gestionamos con la municipalidad (comunicación personal, 21 de enero de 2021).

Como se puede observar, los criterios son diversos, pero de alguna u otra forma se han mencionado todos los aspectos tratados en las entrevistas como criterio.

#### **6.5.2. Canales de información:**

Se les preguntó a los 11 participantes con discapacidad visual sobre cual son los medios por los cuales ellos se informan sobre lugares que quieren visitar. En este sentido, 10 de los participantes mencionaron que el principal canal de información que usan para obtener información son medios digitales:

A veces el YouTube, a veces el Facebook, o sea redes sociales. Por ejemplo, nosotros si manejamos las redes sociales. De hecho, tenemos hasta un celular que

nos habla. Ahora, bueno, hay varias aplicaciones, ahora recién me han dado, por ejemplo, ustedes nos pueden mandar una foto y hay una aplicación que te lee texto o algunas personas pueden mandar sus audios y nosotros podemos escuchar. Yo creo que ahora todo es redes sociales (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Básicamente es internet porque no hay propaganda en sistema braille ni en audio tampoco, entonces básicamente con el lector de pantalla que utilizamos que podemos entrar a la página web de algunos lugares o nos mandan un correo donde está la información y así accedemos a donde está esta información (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero).

Ahorita se están utilizando mucho lo que es páginas web y redes sociales y yo creo que es un buen medio, pero siempre y cuando las páginas web sean diseñadas con los criterios mínimos de accesibilidad que recomiendan en los desarrolladores web porque de por sí las páginas web de esos lugares a veces son tan inaccesibles que ni siquiera una persona que ve lo puede entender. Entonces no te permite mucho. Incluso ahora se están comprando entradas por página web, entonces todos esos temas se deberían manejar con todos los criterios de accesibilidad (Participante 6, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

Por otro lado, 2 de este grupo de 10 participantes mencionaron que también consideran las recomendaciones que pueden recibir por parte de conocidos con discapacidad visual como segundo canal de información: “También me guio de lo que me cuentan mis compañeros, porque hay compañeros que si han visitado complejos arqueológicos u otros lugares y ya tienen experiencia” (Participante 2, comunicación personal, 8 de enero de 2021), “(...) lo hago porque la persona que me lo ha recomendado se supone que también lo ha visitado y si le ha gustado la experiencia me comentará: “Si, anda por esto, por esto, por esto”” (Participante 5, comunicación personal, 12 de enero de 2021). Asimismo, 1 participante mencionó que las recomendaciones son su principal fuente de información para la elección de un lugar a visitar:

Normalmente, nosotros, las personas con discapacidad visual nos enteramos por lo que nos comentan los compañeros. O sea, podemos enterarnos por la página web, sí, porque yo supongo que ahí está la información, pero muchas veces no lo revisamos o si lo revisamos es porque ya nos han dicho. Por ejemplo, yo hasta ahora no he ido a Huaca Pucllana, pero si me han dado algunas referencias, pero no he tenido el tiempo y de repente la motivación para buscar en internet más información. Por ejemplo, Mateo Salado si he escuchado que existe, pero no he escuchado alguna referencia (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2020).

Como se puede observar, el principal canal de información que los entrevistados usan son los canales digitales. Asimismo, también se debe tomar en cuenta que las recomendaciones por personas con las mismas características que ya han visitado el lugar también son importantes e influyen sobre la toma de decisión de una persona con discapacidad visual.

### **6.5.3. Objetos que llevarían**

Con el propósito de conocer algunas necesidades que pudieran tener los participantes durante su visita a un complejo arqueológico, se les preguntó acerca de los objetos que llevarían a esta. Obteniendo como resultado que 10 de los participantes mencionaron al bastón como un objeto imprescindible para ellos. Asimismo, los 11 participantes mencionaron que llevarían sus celulares, básicamente para grabar en audio algunos puntos de interés o tomar fotos. En este sentido, algunos participantes mencionaron: “(...) creo que mi celular el agua y quizás también un implemento, quizá alcohol y agua ¿no? Y bueno, claro, el bastón” (Participante 3, comunicación personal, 5 de enero de 2021), “Mi bastón, cámara para poder tomar foto a lo que estoy visitando y tenerlo como recuerdo y después le pongo su nombre en braille y ya se dé que es esa foto” (Participante 9, 5 de enero de 2021), “Mi bastón, a veces se puede llevar una grabadora para grabar alguna información y de ahí yo creo que nada más... bueno el agua, dependiendo de la estación, bloqueador y esas cosas. Sin el bastón no salgo a ninguna parte.” (Participante 10, comunicación personal, 30 de diciembre de 2021).

De igual manera, cabe resaltar que la participante que no mencionó el bastón como un objeto que llevaría es porque no lo usa:

Por mí solo llevaría un gorro, mi celular bien cargado, usualmente yo suelo usar una grabadora y una botella de agua, y nada más porque yo no uso bastón, por eso te digo que para mí es un poco complicado, por ejemplo, cuando voy a un restaurante, estoy pateando ahí con la carta porque tengo que preguntar (Participante 8, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Finalmente, otros objetos que también fueron mencionados fueron: botella de agua, bloqueador solar y gorros.

## **CAPÍTULO VII: PROPUESTA**

Como se mencionó en el acápite 2.6. del capítulo II, el diseño de producto turístico de la presente tesis toma como modelo metodológico la propuesta de Saravia y Muro (2016), la cual consta de 5 fases:

### **7.1. Fase 0: Organización**

Esta fase se refiere a la organización, en donde se pone en marcha un equipo técnico que disponga de comunicación con las autoridades y actores involucrados (Saravia y Muro, 2016). En el caso de esta tesis, ha estado conformada por mi persona como tesista, Flavio Portillo Tinoco, quien he mantenido comunicación con autoridades del Complejo Arqueológico Mateo Salado, y mi asesora de tesis, Rocío Lombardi Valle.

### **7.2. Fase 1: Recopilación y selección de información**

Esta fase se refiere a la recopilación y selección de información teórica y de estudios previos mediante el establecimiento de un cronograma (Saravia y Muro, 2016). En el caso de esta tesis, esto se ha realizado mediante la investigación de conceptos fundamentales presentados en el marco teórico.

### **7.3. Fase 2: Análisis de los elementos constitutivos del sistema turístico o diagnóstico situacional turístico actual**

La fase 2 se refiere a la realización del diagnóstico situacional turístico actual a través del análisis de la oferta turística, el análisis de atractivos para identificar su nivel de atracción; desde los servicios que ofrece este espacio; desde la infraestructura de todos los elementos

que inciden en el producto; desde el análisis de la demanda, y desde el análisis de la competencia (Saravia y Muro, 2016). En la presente tesis, esta fase se ha realizado a través de la investigación de la oferta turística actual del Complejo Arqueológico Mateo Salado, tanto en atractivos, servicios que ofrecen, e infraestructura. Asimismo, se ha realizado el análisis de la demanda actual del complejo y del perfil como visitantes de las personas con discapacidad visual, de igual manera se ha investigado las experiencias en materia de turismo accesible en Europa, Latinoamérica y Perú, sobre todo en Lima Metropolitana.

#### **7.4. Fase 3: Participación de actores**

La fase 3 se refiere a la participación de todos los actores en reuniones con el fin de generar un conocimiento integral desde sus diferentes percepciones para fortalecer la articulación entre todos los involucrados (Saravia y Muro, 2016). En el caso, de la presente tesis, esto se hizo a través de las entrevistas a profundidad tanto a personas con discapacidad visual, autoridad de AREGOPH, especialista en productos turísticos de la agencia de viaje Lima Mentor y a la especialista socio cultural del Proyecto Integral Mateo Salado del Complejo Arqueológico Mateo Salado.

#### **7.5. Fase 4: Propuesta de producto turístico**

Finalmente, la fase 4 se refiere a la elaboración de la propuesta de producto turístico. A partir de los resultados de las reuniones, se define el concepto y los atributos del producto, así como la estructura del mismo, y demás características (Saravia y Muro, 2016). Este, se presenta en la siguiente sección:

A continuación, se muestra un mapa general del Complejo Arqueológico Mateo Salado:

**Figura 5:** Mapa del CAMS



Fuente: Imagen extraída de Google Maps.

Sin embargo, es preciso mencionar que el recorrido turístico se hará solo por las pirámides “E” y “A”, por lo que a continuación se muestra el mapa del recorrido con precisión en estos dos atractivos:

**Figura 6:** Mapa de propuesta de recorrido turístico en el CAMS



Fuente: Imagen extraída de Google Maps y trazado elaborado por el investigador.

A continuación, se muestra la leyenda del mapa:

**Tabla 22:** Leyenda de mapa de propuesta de recorrido turístico

LEYENDA	
	Orden de parada
	Cartel o panel
	Línea de recorrido
	Escalera
	Maqueta
	Audio guía a través de código QR
	Zona segura en caso de sismos
	Sala de actividades y talleres
	Servicios Higiénicos

Fuente: Elaboración propia del investigador.

La propuesta de recorrido cuenta con 18 paradas. A continuación, se muestra la ubicación de cada una de ellas, así como la distancia hacia la siguiente parada en metros y pasos:

**Tabla 23:** Puntos de parada del recorrido turístico y distancia entre ellas

<b>PARADA</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>DISTANCIA HACIA LA SIGUIENTE PARADA (METROS)</b>	<b>DISTANCIA HACIA LA SIGUIENTE PARADA (PASOS)</b>
<b>P0</b>	Ambiente de recepción	15 m	30 pasos
<b>P1</b>	Frente a la explanada y al templo mayor	101.66 m	204 pasos
<b>P2</b>	A unos metros del mirador del camino amurallado	21.02 m	42 pasos
<b>P3</b>	En el mirador del camino amurallado	34.09 m	68 pasos
<b>P4</b>	Frente a la explanada sur oeste	47.90 m	96 pasos
<b>P5</b>	Frente a la explanada sur oeste	50.31 m	100 pasos
<b>P6</b>	Al ingreso al circuito de la pirámide funeraria menor	111.40 m	222 pasos
<b>P7</b>	En la cima de la pirámide funeraria menor	167.90 m	336 pasos
<b>P8</b>	En la explanada sur oeste	29.37 m	58 pasos
<b>P9</b>	En la explanada sur oeste	189.93 m	280 pasos
<b>P10</b>	Al frente de la escalera de ingreso a la pirámide "A"	33.03 m	66 pasos
<b>P11</b>	En la subida hacia las partes más altas de la pirámide "A"	61.54 m	124 pasos
<b>P12</b>	En el punto más alto accesible de la pirámide "A"	44.26 m - 56.30 m (hasta último punto de la parada 13)	88 pasos – 112 pasos
<b>P13</b>	En el mapa del recorrido se puede observar que existen dos paradas en este punto. Esto quiere decir que la distancia que cubren estos dos punto es el espacio	42.48 m - 27.44 m (desde último punto de la parada 13)	84 – 54 pasos

	en donde se puede hacer esta parada. Generalmente se hace al frente de una escalera hecha en la época Ychsma que guarda el color natural con el que se pintaban los edificios.		
<b>P14</b>	Entrada a zona más próxima al frontis de la pirámide “A”	38.29 m	76 pasos
<b>P15</b>	Zona más próxima al frontis de la pirámide “A”	74.44 m	148 pasos
<b>P16</b>	En medio del camino que desciende de la pirámide “A”	64.40 m	128 pasos
<b>P17</b>	Al finalizar el recorrido por la pirámide “A”	133.20 m	266 pasos
<b>P18</b>	Al frente de la sala de talleres y actividades		

Fuente: Elaboración propia del investigador.

### 7.5.1. Características del recorrido

A continuación, se muestra el horario propuesto, día propuesto, duración propuesta y cantidad de personas por grupo propuestas para el recorrido:

**Tabla 24:** Características generales de propuesta de recorrido turístico

<b>Horario de la visita</b>	10:00 a. m.
<b>Día de la visita</b>	Sábado
<b>Duración de la visita</b>	1 hora y 30 minutos
<b>Cantidad de personas en un grupo</b>	1 a 10 personas

Fuente: Elaboración propia del investigador.

#### 7.5.1.1. Infraestructura

A continuación, se establecen precisiones sobre cómo deberían estar adaptados cada uno de los siguientes aspectos en el recorrido turístico. Asimismo, cabe mencionar que la información expuesta está basada en la información obtenida en las entrevistas a profundidad y en criterios de Diseño Universal expuestos en el libro: Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual (ONCE, 2003).

#### 7.5.1.1.1. Señalética

**Tabla 25:** Adaptaciones en la señalética

SEÑALÉTICA	ADAPTACIONES
<b>Características</b>	La señalética del lugar será expresada en macro caracteres contrastados y en sistema braille con una coloración de marcado contraste figura-fondo, es decir el color del fondo será distinto al de la figura o letras. De igual manera, esta señalización será visible a distancia por su tamaño y contraste, y legible por el tipo de letra y separación entre las mismas. Asimismo, los carteles que contienen la señalética no contarán con obstáculos que oculten parte de la información o dificulten el acercamiento al mismo.
<b>Ubicación</b>	La señalética convencional estará ubicada con una distancia de 30 cm desde el techo hasta la parte superior de la señal y 2.2 metros desde el suelo a la parte inferior de la señal (Implaser, 2019). Sin embargo, para personas con discapacidad visual la señalética deberá estar ubicada a una altura de entre 120 y 180 cm.
<b>Contenido</b>	La señalética en el complejo estará referida a información direccional (para indicar la dirección del recorrido), información posicional (para identificar los distintos espacios del complejo), informaciones específicas del lugar (carteles informativos) e información de emergencia.

Fuente: Elaboración propia del investigador.

#### 7.5.1.1.2. Señalización podo táctil

**Tabla 26:** Adaptaciones en la señalización podo táctil

SEÑALIZACIÓN PODO TÁCTIL	ADAPTACIONES
<b>Ubicación</b>	El complejo contará con una franja-guía de dirección en las zonas de recepción, servicios higiénicos y todas aquellas que no sean zona del monumento. Esta señalización estará ubicada de forma paralela a la dirección del camino y solo es interrumpida

	desde su inicio hasta el final por paradas debido a la ubicación de zonas de interés como puntos de información, escaleras, entre otros. Asimismo, si para llegar a estas zonas de interés se tienen que realizar cambios de nivel o desniveles, la franja-guía continuarán por ellos, sin intervalos, realizando un itinerario continuo y orientativo.
<b>Medida</b>	La franja-guía debe tener, en exteriores, una anchura de 120 cm para que pueda ser fácilmente detectada y seguida, pudiendo ser de una anchura menor en interiores o lugares menos expuestos.
<b>Textura y color</b>	Asimismo, la franja-guía deberá tener un pavimento táctil de acanaladura con coloración diferente y bien contrastada con el resto del pavimento del espacio. De igual manera, estas franjas-guía serán antideslizantes tanto en seco como en mojado.
<b>Puntos de intersección</b>	Finalmente, si el camino cuenta con puntos de intersección o divisiones, las baldosas de acanaladura se dispondrán de forma diagonal o enrejillado y las dimensiones de estos puntos serán de 150 x 150 cm (ONCE, 2003).

Fuente: Elaboración propia del investigador.

### 7.5.1.1.3. Carteles o paneles informativos

**Tabla 27:** Adaptaciones en los carteles o paneles informativos

<b>CARTELES INFORMATIVOS</b>	<b>ADAPTACIONES</b>
<b>Cartel de entrada</b>	El complejo arqueológico contará con un cartel de entrada al recinto, donde está escrito el nombre: COMPLEJO ARQUEOLÓGICO MATEO SALADO en alto relieve y en sistema braille en la parte inferior del nombre antes mencionado. Este cartel se encontrará ubicado a una altura entre 145 y 175 cm, centrado a 160 cm y situado a la derecha de la puerta de entrada.
<b>Ubicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Los carteles informativos estarán ubicados de tal forma que no signifiquen un obstáculo para el libre tránsito de los visitantes y su diseño no presentará esquinas ni aristas que pudieran lastimar al visitante.</li> <li>❖ De igual manera, estarán ubicados sobre una superficie sólida a una altura de entre 120 y 180 cm y con una línea central a 160 cm medidos desde el pavimento o camino. Asimismo, estarán ubicados sobre peanas o soportes a una altura de entre 90 cm y 110 cm, este soporte no tendrá elementos salientes.</li> </ul>
<b>Información accesible</b>	Por otro lado, contarán con información con macro caracteres contrastados y sistema braille. Esta información será precisa, clara y concreta.

<b>Plano inclinado</b>	Asimismo, se colocará sobre un plano inclinado de 30° - 45° para facilitar la lectura y el no movimiento de todo el cuerpo de los visitantes.
<b>Código QR</b>	Por otro lado, estos carteles contarán con un código QR, el cual podrá ser leído por celulares inteligentes, obteniendo el visitante el acceso a un audio guía específico de la zona en donde se encuentra.
<b>Complementación con información oral</b>	Finalmente, el uso de los carteles informativos será complementado por personal del complejo a través de información y orientación hacia el visitante.

Fuente: Elaboración propia del investigador.

#### 7.5.1.1.4. Maquetas

**Tabla 28:** Adaptaciones en maquetas

<b>MAQUETAS</b>	<b>ADAPTACIONES</b>
<b>Cantidad de maquetas</b>	El complejo contará con 2 maquetas, una de la pirámide “A” ubicada en la parada 10 del recorrido y la otra de la pirámide “E”, ubicada en la parada 6 del recorrido.
<b>Ubicación</b>	Estas estarán ubicadas sobre un plano inclinado de 30° - 45° para no alterar la posición del cuerpo del visitante y no estarán cubiertas por cristales o algún material que permita no tocarlas al momento de la exposición. Sin embargo, en tiempo de no uso pueden ser cubiertas para protegerlas.
<b>Características</b>	De igual manera, incluirán indicaciones en macro caracteres contrastados y en sistema braille, y con contraste de color entre la figura y el fondo.
<b>Elementos dentro de la maqueta</b>	En las maquetas se indicarán la ubicación de toda la señalética del lugar, la ubicación de las paradas, escaleras y todos aquellos elementos y espacios que aparezcan en el espacio que abarca la maqueta, así mismo incluirá el itinerario o recorrido con sus puntos y centros de interés.
<b>Material de la maqueta</b>	Estas maquetas estarán realizadas en materiales perdurables y resistentes a la intemperie.
<b>Complementación con información oral</b>	Finalmente, el uso de estas maquetas será complementado por personal del CAMS a través de información y orientación hacia el visitante.

Fuente: Elaboración propia del investigador.

#### 7.5.1.1.5. Servicios Higiénicos

**Tabla 29:** Adaptaciones en servicios higiénicos

<b>SERVICIOS HIGIÉNICOS</b>	<b>ADAPTACIONES</b>
-----------------------------	---------------------

<b>Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Los servicios higiénicos contarán con símbolos que se usarán como referencia visual, estos deben estar normalizados, ser grandes, estar en alto relieve y en contraste de colores de la puerta.</li> <li>❖ Debajo de estos símbolos habrá un texto en alto relieve y contrastado que indicará cuál servicio higiénico corresponde a damas y caballeros. Asimismo, debajo de esto estará ubicada la rotulación en sistema braille.</li> </ul>
<b>Señalización podo táctil</b>	Tanto en el suelo de la parte exterior como interior del servicio higiénico contará con señalización podo táctil, la cual será antideslizante en seco y mojado y tendrá un acabado mate para evitar reflejos. Asimismo, serán de color contraste con el suelo, paredes y techo.
<b>Iluminación</b>	Estos servicios contarán con iluminación difusa, evitando colocarla alrededor del espejo para que no provoque deslumbramiento reflejado.
<b>Distribución de elementos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Asimismo, los elementos sanitarios y el lavatorio serán distribuidos de manera normalizada, así como los dispositivos para el secado de manos, jabón, papelera, entre otros.</li> <li>❖ El lavatorio, el inodoro y demás elementos estarán pegados a la pared, de manera que dejen un espacio central suficiente para manejarse sin obstáculos.</li> </ul>
<b>Diferenciación de espacios</b>	Por otra parte, el espacio del suelo o pared inmediatamente cercano al otro contará con una franja de color que lo haga destacar visualmente.

Fuente: Elaboración propia del investigador.

#### 7.5.1.1.6. Escaleras y pasamanos

**Tabla 30:** Adaptaciones en escaleras

<b>ESCALERAS</b>	<b>ADAPTACIONES</b>
<b>Medida de escalón</b>	Los escalones de la escalera no deben producir destellos o deslumbramientos. Asimismo, estos serán de preferencia de directriz recta y cumplirán con la siguiente condición: $62 \text{ cm} < (2*t + h) \geq 64 \text{ cm}$ ; siendo t y h las dimensiones en centímetros de la tabica y la huella del escalón, respectivamente (ONCE, 2003).
<b>Medidas de huella y tabica</b>	La altura máxima de la tabica será de 15 cm y la dimensión mínima de huella de 30 cm.
<b>Material de huella</b>	El material de huella será antideslizante en seco y en mojado, sin resaltes sobre la contrahuella y se recomienda que los escalones no cuenten con bocel.
<b>Ángulo de huella y tabica</b>	De igual manera, el ángulo formado por huella y tabica estará entre 75° y 90°.
<b>Bordes de escalones</b>	Asimismo, los bordes de los escalones contarán con señalización podo táctil en toda su longitud y empotradas en la

	huella. Estas serán antideslizantes de 5 cm de anchura a 3 cm del borde y de textura y coloración diferentes, así mismo estarán bien contrastadas con el resto del escalón.
<b>Contraste en primer y último escalón</b>	El primer y último escalón contarán con una línea en estos, que es de color diferente al resto de los escalones, de tal forma que sean usados como indicadores de inicio y final.
<b>Medida de pasamanos</b>	Por otro lado, las escaleras contarán con pasamanos que tienen un diseño ergonómico ya que este se adapta a la forma de la mano, con una medida de 4 cm a 5 cm de diámetro, semejante a un tubo.
<b>Ubicación de pasamanos</b>	Los pasamanos estarán ubicados a ambos lados de las escaleras a una altura de 70 cm o 90 cm desde el escalón.
<b>Prolongación de pasamanos</b>	Los pasamanos se prolongarán 45 cm en los extremos de los tramos de escaleras de tal manera que adviertan del comienzo y final de las mismas, rematándose hacia abajo su final.
<b>Color de pasamanos</b>	Finalmente, su color será contrastado con el resto de los elementos de las escaleras. Asimismo, el inicio y final del pasamanos es de color contraste de tal forma que sean usados como indicadores de inicio y final.

Fuente: Elaboración propia del investigador.

### 7.5.1.2. Guiado

El guiado empleará un discurso sumamente descriptivo, en donde se indicará las siguientes características:

Cabe recalcar que las siguientes precisiones propuestas por la presente tesis para el guiado son adicionales a la información histórica que los guías ya cuentan y manejan, es decir, la información que proporcionan los guías debe ser adaptada y enriquecida con la siguiente propuesta para un pleno disfrute de una persona con discapacidad visual en un recorrido por el Complejo Arqueológico Mateo Salado. Es decir, las precisiones están referidas a la forma de transmisión de información más no al fondo informativo de esta.

**Tabla 31:** Discurso de guiado

<b>DISCURSO DE GUIADO</b>
❖ Al inicio, se hará la descripción de los espacios de todo el complejo como entrada y salida, servicios higiénicos, entre otros. De esta forma, el visitante con discapacidad visual podrá ubicarse en el espacio en donde está ubicado y tomar decisiones de forma autónoma.
❖ Descripción del aspecto del momento del día en el que están realizando el recorrido. De esta forma, la PDV podrá imaginarse el escenario en el que está presente.

❖ Explicación de la duración de recorrido, cuantas paradas se harán y los elementos que se verán durante este. De esta manera, la PDV podrá prepararse mentalmente y tomar decisiones para antes o después del recorrido.
❖ Descripción del lugar preciso en donde se encuentran en todo momento durante el tour. De esta manera, la PDV podrá saber en todo momento en qué lugar y momento se encuentra del recorrido.
❖ Descripción de la distancia en metros y en pasos a las diferentes paradas o puntos del recorrido. De esta manera, la PDV podrá tener una noción de donde será la próxima parada.
❖ Descripción del color, aspecto y textura de las ruinas y maquetas. De esta forma, la PDV podrá imaginar cómo lucen los objetos tocados.

Fuente: Elaboración propia del investigador.

De igual forma, el guía empleará un trato personalizado a cada visitante. Para esto realizará lo siguiente:

**Tabla 32:** Precisiones en el trato del guía

<b>PRECISIONES EN EL TRATO DEL GUÍA</b>
❖ Realización de una presentación de él o ella misma, en donde se mencionará: su nombre y de manera general su experiencia de trabajo en el complejo.
❖ Él o la guía preguntará el nombre del participante y procurará usarlo cuando se dirige hacia él o ella.
❖ El guía siempre pregunta, tras su explicación, si alguno de los visitantes tiene dudas. Asimismo, resuelve estas interrogantes de manera descriptiva y atenta.
❖ El guía estará atento en todo momento sobre alguna necesidad que él o la visitante puedan presentar.

Fuente: Elaboración propia del investigador.

### 7.5.2. Itinerario

1. Los visitantes llegan a las 10:00 a. m. Un miembro del personal del complejo lo o la recibe y se procede con el pago y el registro de visita. Inmediatamente después se les comunica lo siguiente:

- ❖ Pasarán al ambiente de recepción por unos minutos hasta que inicie el recorrido.
- ❖ Se le explica dónde está ubicado este espacio. Asimismo, se le informa donde se encuentran los servicios higiénicos y la casilla de información indicando como referencias un número estimado de pasos.
- ❖ Se resuelve cualquier duda que el visitante tenga.

2. Este miembro del personal lleva al visitante hasta el ambiente de recepción y le invita a tomar asiento, preguntando si es que necesita algo.

- ❖ Se resuelven las potenciales consultas.

3. A las 10:15 a. m. el guía se acerca al grupo para iniciar el recorrido:

- ❖ El guía se presenta indicando su nombre y, a modo general, su experiencia guiando.
- ❖ El guía pregunta el nombre de cada uno de los visitantes.
- ❖ El guía menciona donde están ubicados en ese momento y describe el lugar.
- ❖ El guía indica que el recorrido dura aproximadamente 1 hora y consta de 18 paradas. Asimismo, indica que realizarán una actividad complementaria al final del recorrido de una duración de 30 minutos.
- ❖ El guía menciona que está apto a resolver todas las preguntas y todas las necesidades que se pudieran presentar por parte de los visitantes.
- ❖ El guía menciona que caminarán un aproximado de 15 metros o 30 pasos hacia la parada 1.

4. El guía, junto con los visitantes, se dirige hacia la parada 1 para iniciar el recorrido.

- ❖ El guía empieza indicando y describiendo como está el clima aquella mañana. Además, hace una descripción general del complejo, indicando su tamaño, el color de las ruinas y las texturas que estas tienen, entre otros aspectos.
- ❖ Tras su explicación, el guía deja que de manera ordenada cada uno de los visitantes toquen el panel en donde se encuentra información en braille para que pueda ser leída. Asimismo, les indica que en él podrán encontrar un código QR el cual pueden leerlo con sus celulares inteligentes para obtener información en audio.
- ❖ El guía indica que caminarán un aproximado de 102 metros o 204 pasos hacia la parada 2.

5. El guía en la parada 2 desarrolla su explicación de manera descriptiva y al final del discurso siempre pregunta por dudas a los visitantes. Asimismo, menciona que caminarán un aproximado de 21 metros o 42 pasos hacia la parada 3.
6. En la parada 3, el guía explica descriptivamente y, tras su explicación, menciona que pueden, de manera ordenada, tocar el cartel informativo que cuenta con lectura braille y usar sus celulares inteligentes para adquirir el audio a través del código QR. De igual manera, explica que se caminarán aproximadamente 34 metros o 68 pasos hacia la parada 4.
7. El recorrido transcurre con normalidad hasta la parada 6, manteniendo como constantes la explicación descriptiva, la exploración de dudas después del discurso y la señalización de la distancia en metros y pasos hacia cada parada.
  - ❖ En esta parada, el guía menciona que el cartel informativo cuenta con lectura en sistema braille e información por audio guía a través de un código QR y además menciona que en esta parada se encuentra una maqueta en alto relieve de la pirámide “E”, que los visitantes pueden tocar.
  - ❖ El guía explica la maqueta y de manera ordenada hace que cada visitante pueda tocarla, explicando los colores, la ubicación, importancia histórica, además de las áreas que se encuentran en los límites de este espacio.
  - ❖ El guía explica que se caminarán un aproximado de 111 metros o 222 pasos hacia la parada 7.
8. En la parada 7, el guía menciona que:
  - ❖ Se subirán de manera cuidadosa y ordenada unas escaleras hacia la cima de la pirámide menor. Además, menciona que estas escaleras cuentan con medidas de accesibilidad.
  - ❖ Asimismo, menciona que en esta parada encontrarán un cartel con lectura braille e información en audio a través de un código QR.
  - ❖ De igual manera, indica la distancia en metros y pasos hacia la siguiente parada.
9. El recorrido transcurre con normalidad hasta la parada 9, siempre manteniendo las constantes de explicación descriptiva, exploración y resolución de dudas, y la

señalización de la distancia en metros y pasos hacia cada parada. Asimismo, en esta parada, los visitantes encontrarán un cartel con lectura braille y código QR que podrán usar con sus teléfonos inteligentes.

10. En la parada 10:

- ❖ El guía realiza una explicación descriptiva y menciona a los visitantes que en esta parada podrán disfrutar de otra maqueta, la de la pirámide “A”.
- ❖ El guía hace que de forma ordenada todos los participantes puedan tocar la maqueta y explica los elementos que esta tiene, así como los espacios con los que limita.
- ❖ El guía informa a los visitantes que subirán por unas escaleras hacia la Pirámide “A”, mencionándoles que esta escalera cuenta con barandas a ambos lados y señal podo táctil en sus escalones, así mismo les indica que el primer y último escalón son de otro color para que las personas con baja visión puedan identificar el inicio y fin de esta. De igual forma, en este momento precisa que no toda la escalera tiene estas características, puesto que ya arriba la escalera es de otro material. De este modo, indica de manera descriptiva las características de este material y menciona que estarán seguros con sus bastones y con su ayuda.
- ❖ De igual manera, se les indica que caminarán un aproximado de 33 m. o 66 de pasos hacia la parada 11.

11. En la parada 11, el guía realiza su explicación descriptiva, explora por dudas y las resuelve, así mismo menciona que se caminarán aproximadamente 62 metros o 124 pasos hacia la parada 12.

12. En la parada 12:

- ❖ El guía explica de manera descriptiva la información de la parada, así mismo explora dudas y las resuelve.
- ❖ En este punto, el guía hace una dinámica con los visitantes, pidiéndoles que todos hagan silencio durante un minuto. Luego de esto, les pregunta sobre lo que pudieron percibir y les pide que con algunas palabras describan lo que se

siente estar en el Complejo Arqueológico Mateo Salado a esa altura, generándose un espacio de reflexión.

- ❖ Asimismo, explica que se caminarán un aproximado de 56 metros o 112 pasos hacia la parada 13.

13. En la parada 13 y de camino a la parada 14, el guía explica que en este espacio se encuentra el resto de unas escaleras que tienen el color auténtico que se usaba en épocas antiguas. El guía describe el color, y explora por dudas y las resuelve. Asimismo, menciona que se caminará una distancia de aproximadamente 27 metros o 54 pasos desde este punto hacia la parada 14.

14. De igual modo, se realizarán las paradas por los puntos 15,16 y 17, manteniendo la constante de explicación descriptiva, exploración y resolución de dudas y mención de distancia en metros y pasos hacia la siguiente parada.

15. En la parada 17, se le informa que se hará el descenso de la pirámide “A” hacia el primer nivel, mencionándoles que esta escalera es del material de la zona. Luego se les explica que se caminarán un aproximado de 133 metros o 266 pasos hacia la parada 18.

16. En la parada 18, se les comunica que el recorrido ha terminado y se les toma una foto con el complejo de fondo. Asimismo, se les invita a pasar al ambiente en donde se realizará el taller.

17. Luego de efectuado el taller, se acompaña a los visitantes a la puerta y se le preguntan si necesitan algo más, atendiendo sus pedidos de forma atenta.

### **7.5.3. Actividades complementarias**

Se propone las actividades complementarias con las que el Complejo Arqueológico Mateo Salado ya cuenta, debido a la experiencia que se tiene brindándolos, a la relación que estos tienen con el recorrido y a la participación activa que los visitantes pueden tener durante estos. Los talleres son los siguientes:

- ❖ Taller “Arquitectos Ychsma”: Este taller busca que los visitantes “se familiaricen con los materiales y técnicas de construcción identificadas en la zona arqueológica” (Gonzales, 2020).

- ❖ Taller “Artista Murales Ychsma”: Este taller se realiza en alusión a la “comprensión teórica y práctica del arte mural presente en el complejo arqueológico y asociado a espacios prehispánicos en Lima” (Gonzales, 2020). Además, en el mismo se realiza actividades de reconocimiento de “insumos, técnicas o iconografía en Mateo Salado” (Gonzales, 2020).
- ❖ Taller “Agricultores Ychsma”: Este taller busca “dar a conocer las técnicas agrícolas y especies cultivadas en los Andes centrales desde tiempos prehispánicos” (Gonzales, 2020).

### **7.5.3.1. Características**

- ❖ Estos talleres se realizarán con grupos de mínimo 2 personas con discapacidad visual.
- ❖ Los talleres deben ser reservados con mínimo una semana de anticipación.
- ❖ Los talleres serán dotados con un discurso descriptivo y se podrán tocar los objetos durante este.
- ❖ Al final del taller, a modo de detalle, se les consultará a los visitantes si se le puede pegar un sticker con una imagen del CAMS en alto relieve en sus bastones con la frase: “Estuve en el Complejo Arqueológico Mateo Salado”, siendo este un detalle que permitirá crear un valor de recuerdo hacia su visita y también de promoción.

### **7.5.4. Especificidades**

- ❖ El recorrido también se puede realizar los martes y jueves, y solo con previa reservación si se desea realizarse algún taller.
- ❖ En el caso de visitas programadas con grupos de varias personas con discapacidad visual, se establecerá un día en donde uno de los representantes pueda hacer la visita con anterioridad para que, de esta forma, este pueda explicar a sus compañeros las características del recorrido. Esto se realizará si el grupo lo requiere.
- ❖ Todo el personal que labora en el Complejo Arqueológico Mateo Salado será capacitado en el trato y servicio a personas con discapacidad visual. Para esto se contará con el servicio de una persona con discapacidad visual profesional en la materia.

## **7.5.5. Estrategias de promoción**

### **7.5.5.1. Producto**

- ❖ El producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado ofrece a sus visitantes un espacio accesible que cuenta con señalética en alto relieve, en braille y podo táctil que facilita el traslado de los visitantes. Asimismo, cuenta con paneles con descripciones en braille y codificación QR, en donde el visitante puede acceder a audio guías a través de sus celulares, y con maquetas en alto relieve que permiten un mejor entendimiento de la importancia histórica y actual del monumento.
- ❖ Asimismo, el Complejo Arqueológico cuenta con personal capacitado que será de gran ayuda brindando instrucciones descriptivas a los visitantes con discapacidad visual, así como guías cuyo discurso es descriptivo, ameno, y apto a responder cualquier duda o pregunta por parte de los visitantes.
- ❖ De igual manera, el complejo cuenta con actividades complementarias en donde los visitantes con discapacidad visual podrán explorar técnicas de cultivo y construcción, así como tocar materiales e insumos de cultivo, haciendo que su experiencia sea más vivencial.

### **7.5.5.2. Plaza o canales de información**

- ❖ El producto turístico está disponible directamente para el visitante a través de los canales oficiales del CAMS, como sus redes sociales y redes sociales del Ministerio de Cultura. En este sentido, el complejo optará por resaltar contenido no solo visual sino también auditivo, a través de videos descriptivos en Facebook e Instagram.
- ❖ De igual manera, se podrán reservar visitar a través de canales convencionales como correo electrónico, pero también de aquellos menos convencionales como la caja de chat de redes sociales y vía telefónica.
- ❖ Además, se trabajará de la mano con agencias y operadores de viaje que vendan en destino Lima Metropolitana a público nacional e internacional en ferias y workshops, así como sus respectivas redes sociales.

### **7.5.5.3. Precio**

- ❖ El Complejo Arqueológico Mateo Salado ya cuenta con un precio estipulado por el Ministerio de Cultura, el cual se mantendrá.

#### **7.5.5.4. Promoción**

Se difundirá el producto a través de los siguientes canales:

- ❖ Redes sociales del complejo a través de videos en formato audible.
- ❖ Se realizarán afiches en formato braille con códigos QR para acceder a audio a través de teléfonos accesibles que serán repartidos en el complejo, así como en agencias, ferias, conversatorios y organizaciones de personas con discapacidad visual.
- ❖ Se enviarán invitaciones a organizaciones de personas con discapacidad visual, agencias de viaje y demás entidades que se crea conveniente usando la técnica de mailing.
- ❖ Se realizará una apertura con un grupo de personas de discapacidad visual que contará con la presencia de prensa, quienes realizarán notas periodísticas visuales y escritas.
- ❖ Del mismo modo, se harán presentaciones en conversatorios referidos a turismo accesible o discapacidad presentando el producto y los beneficios que este brinda.
- ❖ Finalmente, se contactará con organizaciones de personas con discapacidad visual y se crearán alianzas de promoción a través de invitaciones de visita, haciendo que toda la comunidad de personas con discapacidad visual esté al tanto de este producto turístico.

## CONCLUSIONES

- Según la información obtenida, el acercamiento por voluntad propia de personas con discapacidad visual a complejos arqueológicos es poco frecuente, lo que permite afirmar que existe una percepción de no accesibilidad por parte de esta población con respecto a estos espacios culturales, debido a que estos carecen de infraestructura accesible, réplicas que pueden ser tocadas y personal capacitado en el trato a personas con sus características.
- No obstante, la información obtenida también permite afirmar que, a pesar de estas carencias, la población con discapacidad visual en Lima Metropolitana y la provincia constitucional del Callao muestra mucho interés en conocer lugares referidos a cultura como museos y complejos arqueológicos.
- Según la información obtenida, se puede afirmar que las personas que no tienen contacto social con personas con discapacidad visual, no son conscientes o no se percatan del problema de la inaccesibilidad en diferentes espacios de la vida en sociedad, lo que repercute en el enfoque no accesible que adoptan en sus campos de trabajo.
- No toda la población con discapacidad visual maneja o usa el sistema de escritura y lectura braille. Esto se debe principalmente al uso de tecnología lectora de información en dispositivos tecnológicos como en celulares y computadoras, y al momento de la pérdida de la visión, siendo aquellos individuos que nacieron con ceguera, los que manejan este sistema, mientras que aquellos que perdieron la vista luego de haber sido alfabetizados como personas con visión, no necesariamente. Esto es importante pues permite precisar que mediante el uso del sistema braille en pannelería en recorridos turísticos no se estaría llegando al total de esta población, por lo que se tiene que considerar otros mecanismos como los audios guías.

- La experiencia positiva turística de personas con discapacidad visual aumenta significativamente cuando están acompañados de personas con las que tienen confianza. Esto se debe a que estas personas conocen las necesidades de sus acompañantes con discapacidad visual permitiéndoles emplear una comunicación más accesible, haciendo, por ejemplo, que estos puedan acceder a espacios que, de otra manera, no podrían hacerlo o a explicaciones descriptivas que no obtienen por parte del guiado del lugar.
- De igual manera, esta experiencia positiva turística aumenta significativamente cuando estos visitantes pueden tener contacto físico con réplicas, objetos o maquetas dentro del recorrido en un complejo arqueológico, ya que esto les permite imaginar el aspecto de los elementos hallados ahí, y genera en ellos un acercamiento más auténtico con el lugar que están visitando. De igual manera, en el caso de las maquetas, les permite crear un mapa mental del lugar en donde están ubicados, haciendo que puedan tener una mejor percepción del espacio y mejor uso de su autonomía.
- El guiado es probablemente el aspecto más importante dentro del recorrido turístico de una persona con discapacidad visual en un complejo arqueológico debido a que este constituye la información más concreta y fácil de obtener en un espacio con estas características. Por este motivo, es importante que este sea sumamente descriptivo y exploratorio de las necesidades del visitante con estas características.
- En cuanto al recurso humano de un complejo arqueológico, es importante que todos estén capacitados en el trato a personas con discapacidad visual, pues la experiencia del visitante con estas características no se resumirá solo en el guiado, sino en todo el tiempo que este o esta se encuentra en el lugar.
- Las actividades complementarias son importantes porque ayudan a interiorizar lo aprendido en el recorrido turístico. Además, constituyen una gran oportunidad para que puedan implementarse estrategias que permitan llegar de manera más tangible a esta población, por ejemplo, a través de la apreciación táctil de objetos, apreciación auditiva de material audiovisual, realización de actividades manuales, entre otros.
- El Complejo Arqueológico Mateo Salado considera a la puesta en valor turístico del complejo como una estrategia positiva y efectiva para poner en uso social este espacio y llegar a toda la diversidad de la población. Asimismo, cuentan con autoridades que apuestan por una política inclusiva en donde toda la comunidad tiene

posibilidades de participación. Esto significa una gran oportunidad pues demuestra aptitud de trabajo en pro de la accesibilidad.

- La adopción del enfoque accesible no puede atentar ni dañar el patrimonio cultural que el complejo arqueológico Mateo Salado alberga. Su aplicación debe estar en armonía con la protección del mismo.
- Se puede afirmar que lo que dificulta la implementación accesible del Complejo Arqueológico Mateo Salado es el presupuesto que le corresponde por parte del Ministerio de Cultura, que no contempla este enfoque como una prioridad.
- La accesibilidad en productos turísticos, en la actualidad, dota de un valor agregado al espacio que la emplea. Esto se debe a que son muy pocos los espacios turísticos culturales que son accesibles en la actualidad. Asimismo, esto genera atraktividad para agencias de viajes tanto a nivel nacional como internacional.
- Finalmente, según la información obtenida, uno de los medios más eficientes para realizar promoción por parte de un complejo arqueológico que pretende llegar a personas con discapacidad visual son las redes sociales, ya que los entrevistados mostraron afinidad a estos espacios y herramientas tecnológicas.

## RECOMENDACIONES

- Se debe tomar este trabajo de investigación como una primera mirada sobre las expectativas de personas con discapacidad visual sobre un producto turístico para esta población en el Complejo Arqueológico Mateo Salado, debido a que hay aspectos que deben ser explorados a mayor profundidad a través de instrumentos cualitativos que, debido a la pandemia ocasionada por la Covid – 19, no se pudieron realizar. Estos deben estar orientados a conocer la diversidad dentro de esta población.
- Si bien es cierto que la accesibilidad dentro de un complejo arqueológico significaría un valor agregado para este espacio, se debe tener presente que este estado de accesibilidad debería ser el estado normal de todos los complejos arqueológicos y lugares turísticos en general. De esta manera, se estaría contribuyendo a que esta población sea realmente incluida y no tratada de manera diferente.
- Se recomienda contar con la asesoría de un equipo técnico conformado por profesionales preparados en materia de accesibilidad, así como de personas con discapacidad visual, en la implementación de elementos accesibles físicos en el complejo para, de esta manera, obtener un resultado que se ajuste a parámetros técnicos comprobados, las verdaderas necesidades de la población con discapacidad visual, y procurar la protección del patrimonio cultural que alberga el complejo arqueológico Mateo Salado.
- Se recomienda contar con profesionales con discapacidad visual para las capacitaciones al personal, ya que ellos cuentan con muchas tácticas y estrategias que servirían en la adquisición de estas nuevas habilidades.
- La información recogida permite afirmar que las personas con discapacidad visual sienten gran interés por visitar museos, debido a esto se recomienda que el CAMS

termine de implementar su museo de sitio con criterios accesibles, con el fin de enriquecer sus recorridos y llegar a más público.

- La promoción de las actividades que se realizan en el CAMS debe tener gran presencia en redes sociales, y deben estar realizadas en formato accesible para, de esta manera, llegar a toda la diversidad de la población.
- Como se ha mencionado, el presupuesto designado por el Ministerio de Cultura no contempla el enfoque de accesibilidad en complejos arqueológicos. Debido a esto, se recomienda la realización de proyectos colaborativos entre la administración del CAMS, universidades y organizaciones de personas con discapacidad visual en materia de accesibilidad que pudieran ser candidatos sólidos en concursos de financiamiento en este campo.
- Como se puede notar, el producto turístico contempla una realidad en donde no existe la pandemia ocasionada por la Covid – 19. Sin embargo, el producto turístico presentado es totalmente susceptible a la aplicación de protocolos sanitarios brindados por las autoridades competentes, por lo que se puede aplicar en la actualidad mediante la aplicación de protocolos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCESS IT (s.f.). ACCESS IT. Recuperado de <http://accessitpro.eu/>
- Accessible Portugal (s.f.). AccessTUR – Centro de Portugal. Accessible Portugal. Recuperado de <http://accessibleportugal.com/accesstur/>
- Accessible Portugal (s.f.). Consultoria em Acessibilidade. Accessible Portugal. Recuperado de <http://accessibleportugal.com/servicos/consultoria-em-acessibilidade/>
- Accessible Portugal (s.f.). Quem Somos. Accessible Portugal. Recuperado de <http://accessibleportugal.com/>
- Accessible Portugal (s.f.). Servicios. Accessible Portugal. Recuperado de <http://accessibleportugal.com/servicos/tur4all/>
- Accessible Travel (s.f.). 18 DAYS!! EPIC PERU ACCESSIBLE TRIP!! Accessible Travel. Recuperado de <https://accessibletravelperu.com/tours/epic-peru/>
- Accessible Travel (s.f.). About Us. Accessible Travel. Recuperado de <https://accessibletravelperu.com/about-us/>
- Accessible Travel (s.f.). Accessible Travel. Recuperado de <https://accessibletravelperu.com/>
- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. México: Trillas
- Across Lombards Lands (s.f.). Across Lombards Lands. Partners. Recuperado de <http://www.acrosslombardslands.eu/partners/>
- Across Lombards Lands (s.f.). Across Lombards Lands. Projects. Recuperado de <http://www.acrosslombardslands.eu/project/>
- Across Lombards Lands (s.f.). Across Lombards Lands. Recuperado de <http://www.acrosslombardslands.eu/>
- Across Lombards Lands (s.f.). Itineraries. Across Lombards Lands. Recuperado de <http://www.acrosslombardslands.eu/>
- Agencias (24 de mayo del 2012). Juegos Olímpicos y Paralímpicos Londres 2012 serán los más accesibles de la historia. Accesibilidad Universal. Recuperado de <http://periodico.laciudadaccessible.com/internacional/item/924-juegos-olimpicos-y-paralimpicos-londres-2012-seran-los-mas-accesibles-de-la-historia>
- Almansa, J. (2014). Arqueología pública y gestión del patrimonio: condenados a entenderse. *Debates de Arqueología Medieval*, 4, pp. 11-28.
- Almonte, R. (2016). El Turismo Accesible en República Dominicana como mecanismo de Desarrollo e Inclusión Social. *Temas de gestión en Hotelería & Gastronomía*, 245 – 253.
- Andina (13 de enero del 2020). Mincetur aprueba lineamientos para desarrollar turismo social. Andina. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-mincetur-aprueba-lineamientos-para-desarrollar-turismo-social-781285.aspx>

- Atencio, D., D'Silva, J., & Palomares, H. (2016). La Investigación Social y el Método de Investigación Acción Participativa. En *Metodología de investigación científica con una perspectiva Social Comunitaria* (pp. 54 - 84).
- Azores For All. (s.f.). About Us. Azores For All. Recuperado de <https://azoresforall.com/en/about-us/>
- Ballester, M. (12 de agosto del 2020). Catalonia Hotels & Resorts recibe el sello “RD Incluye 2020”. ONLINE. Recuperado de <https://puntacana-bavaro.com/2020/08/12/catalonia-hotels-resorts-recibe-el-sello-rd-incluye-2020/#.XzhjSegzBIU>
- Battocletti, A., Guerrero, C. y Laffan, L. (s.f.). Implementación del Programa de Directrices de Accesibilidad para Alojamientos y Servicios Turísticos en el destino Mar del Plata. Departamento de Investigación y Desarrollo Ente Municipal de Turismo Mar del Plata.
- Calle, M. (2013). *Turismo cultural*. Madrid: Síntesis
- Calypso Perú (s.f.). Turismo Social: Seniors & Personas con discapacidad: Experiencia en Parapanamericanos [Diapositiva de PowerPoint]. Recuperado de: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/377469/11\\_Turismo\\_Seniors\\_Personas\\_con\\_Discapacidad\\_Experiencia\\_en\\_Parapanamericanos\\_Lima.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/377469/11_Turismo_Social_Seniors_Personas_con_Discapacidad_Experiencia_en_Parapanamericanos_Lima.pdf)
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2011). Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- Camí de Sant Jaume (s.f.). Accesibilidad al camino. Camí de Sant Jaume. Recuperado de [http://camidesantjaumeperatohom.cat/accesibilidad\\_al\\_camino.php](http://camidesantjaumeperatohom.cat/accesibilidad_al_camino.php)
- Camí de Sant Jaume (s.f.). Benvinguts al Camí de Sant Jaume de Catalunya. Camí de Sant Jaume. Recuperado de <http://camidesantjaumeperatohom.cat/index.php?idm=es>
- Camí de Sant Jaume (s.f.). Destinos accesibles. Camí de Sant Jaume. Recuperado de [http://camidesantjaumeperatohom.cat/destinos\\_accesibles.php](http://camidesantjaumeperatohom.cat/destinos_accesibles.php)
- Cárdenas, J. (2016). Cancún Accesible. Porque el turismo es para todos. *Temas de gestión en Hotelería & Gastronomía*, 255-263.
- Carreras, N. (2019). El Turismo Accesible e Inclusivo en Uruguay. *Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo*. Recuperado de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti\\_01](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti_01)
- Carreras, N. (2020). La cadena de hoteles más grande del mundo, apuesta al turismo inclusivo en Uruguay. *Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo*. Recuperado de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti\\_08\\_museos\\_accesibles](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti_08_museos_accesibles)
- Castiglioni, R. (s.f.). About Us. RMR. Recuperado de <https://www.reducedmobility.eu/about-us.html>
- Cazau, P. (2006). Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales. Buenos Aires, Argentina: Ruidinskín
- Cebrián de Miguel, M. y García, F. (1999). Glosario de términos sobre el acceso de las personas discapacitadas visuales a la información. *Entre dos Mundos: Revista de traducción sobre discapacidad visual*, (12), pp. 57-83.
- Clapez, D. (2019). Yucupe Glamping “Lo esencial está más allá de los ojos”. *Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo*. Recuperado de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/divulgaci\\_n\\_acad\\_mica\\_rlti\\_06](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/divulgaci_n_acad_mica_rlti_06)
- Clapez, D. (2020). Bolivia en museos. *Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo*. Recuperado de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti\\_08\\_museos\\_accesibles](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti_08_museos_accesibles)

- Comisión Europea (s.f.) ¿Qué es Erasmus+? Comisión Europea. Recuperado de [https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/about\\_es](https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/about_es)
- CONADIS (13 de junio del 2018). Conadis participó en el III Foro de “Turismo Social Accesible”. Plataforma digital única del Estado Peruano. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/conadis/noticias/22031-conadis-participo-en-el-iii-foro-de-turismo-social-accesible>
- CONADIS (18 de octubre de 2019). El CONADIS realizó capacitación sobre el trato adecuado a funcionarios del MINCETUR. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/conadis/noticias/58622-el-conadis-realizo-capacitacion-sobre-el-trato-adecuado-a-funcionarios-del-mincetur>
- CONADIS (s.f.). CONADIS entrega Sello “RD Incluye 2019” a entidades con buenas prácticas a favor de las personas con discapacidad. CONADIS. Recuperado de <http://conadis.gob.do/conadis-entrega-sello-rd-incluye-2019-a-entidades-con-buenas-practicas-a-favor-de-las-personas-con-discapacidad/#:~:text=El%20Consejo%20Nacional%20de%20Discapacidad,con%20Discapacidad%20%E2%80%9CRD%20Incluye%E2%80%9D>.
- Conferencia sobre Turismo Accesible en América Latina y el Caribe (s.f.). Histórico. Conferencia sobre Turismo Accesible en América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://www.turismoparatodos.net/historico/>
- CONFIEP (28 de setiembre de 2016). Turismo accesible, un nuevo turismo para el Perú. CONFIEP. Recuperado de: <https://www.confiep.org.pe/noticias/articulos-de-opinion/turismo-accesible-un-nuevo-turismo-para-el-peru/>
- Congreso del Perú (13 de diciembre del 2012). Ley General de la Persona con Discapacidad (Ley No. 29973). Diario El Peruano.
- Congreso del Perú (23 de setiembre del 2009) Ley General de Turismo (Ley No. 29408). Diario El Peruano.
- Constitución Política del Perú [Const.]. (1993). *Artículo 7 [Título I]*. Congreso de la República del Perú.
- Contreras, F. (1984). Clasificación y tipología en arqueología. El camino hacia la cuantificación. *Cuadernos de prehistoria y arqueología de la Universidad de Granada*, (9), pp. 327-385.
- Cooperación Suiza – SECO (2014). Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos. Lima, Perú: Swisscontact.
- Correa, J. (2012). Turismo y condición de discapacidad visual, ¿un camino hacia la inclusión? *Turismo y Sociedad*, 8, pp. 251-264.
- Correa, R. (2019). Aventura Inclusiva desde Chile. *Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo*. Recuperado de <https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/organized-comprimido>
- Costa Cruises y AISM (27 de setiembre del 2018). *Costa Cruises and AISM: tours now also accessible to guests with disabilities for the first time*.
- Council of the European Union (2016) *DIRECTIVE (EU) 2016/... OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of ... on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies*, Brussels
- Creswell, J. (2012) *Qualitative Inquiry and Research Design: Chosing Among Five Ttraditions* (3.a ed.). Los Angeles: SAGE Publications
- Dirección General de Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico (2018). Plan Nacional de Accesibilidad – PNA. Dirección General de Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico. Recuperado de <http://dgadt.vivienda.gob.pe/Detalle/24-plan-nacional-accesibilidad>

- Donaire, J. (2012). *Turismo cultural. Entre la experiencia y el ritual. Entre la experiencia y el ritual*. Girona: Bellcaire d'Empordà Edicions Vitel-la.
- ECOM (s.f.) *EL DERECHO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA*. ECOM
- El Peruano (10 de enero del 2020). Aprueban los “Lineamientos para el desarrollo del Turismo Social en el Perú”. El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-los-lineamientos-para-el-desarrollo-del-turismo-so-resolucion-ministerial-n-005-2020-mincetur-1844471-1/>
- El Peruano (31 de marzo del 2016). El Perú es miembro de organismo de turismo social. El Peruano. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-el-peru-es-miembro-organismo-turismo-social-39619.aspx>
- ENAT (2011). Scandic Hotels Wins Design Innovation Prize in Norway. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1244>
- ENAT (2013). Scandic Hotels - First in the World to Offer Everyone Interactive Web Training on Disabilities. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1497>
- ENAT (2013). Scandic Receives Accessibility Prize for its Disability Work in Denmark. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1485>
- ENAT (2013). Visit Flanders win the Amadeus and WTM Travel Experience Award in Category 'Accessible Tourism'. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1489>
- ENAT (2014). Report from 2nd Day of GITANDO.ALL 2014, Vicenza, Italy. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1532>
- ENAT (2015) ENAT and Spain's ONCE Foundation Renew Cooperation Agreement with UNWTO. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1817>
- ENAT (2016). New EU Directive on Accessibility of Public Websites and Mobile Apps. ENAT. Recuperado de: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1978>
- ENAT (2017). Pantou.org - The European Accessible Tourism Directory. ENAT. Recuperado de [https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat\\_projects\\_and\\_good\\_practices.1512](https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.1512)
- ENAT (2017). Scandic Hotels arranges World's Biggest Blind Lunch at a hotel. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.2039>
- ENAT (2018). ENAT Launches World Tourism for All Quality Programme. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.2065>
- ENAT (2019) World Quality Programme. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.world-quality-programme>
- ENAT (2019). European Disability Forum Analysis of the European Accessibility Act. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.2131>
- ENAT (2020). COVID-19 and opportunities for VR based tourism economy. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.2176>
- ENAT (s.f.). List of ENAT projects. ENAT. Recuperado de [https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.projects#List\\_of\\_ENAT\\_projects](https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.projects#List_of_ENAT_projects)
- ENAT (s.f.). Mission. ENAT. Recuperado de [https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.mission\\_statement](https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.mission_statement)
- ENAT (s.f.). Welcome. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/>
- ENAT (s.f.). Who we are. ENAT. Recuperado de [https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.who\\_we\\_are](https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.who_we_are)

- ENAT (s.f.). Why ENAT. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.why>
- ENAT (s.f.). World Quality Programme. ENAT. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.world-quality-programme>
- Espinoza, P. (2014) La perspectiva del Continuum Cultural para la gestión de monumentos arqueológicos. *Revista Observatorio Cultural*. N° 2.
- Espinoza, P. (2014). Mateo Salado, un gran complejo arqueológico tardío en la ciudad de Lima. *ARKINKA*, (215), 97 – 107.
- Esquivias, J. (2017). La teoría, la práctica y la realidad de la accesibilidad universal en el Perú. Perú Accesible. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/peruaccesible/category/lugares-accesibles/page/6/>
- Euan's Guide (2018). VisitEngland Inclusive Tourism Award 2018. Euan's Guide. Recuperado de <https://www.euansguide.com/news/visitengland-inclusive-tourism-award-2018/>
- Euan's Guide (s.f.). About Us. Euan's Guide. Recuperado de <https://www.euansguide.com/about-us/>
- Euan's Guide (s.f.). The Roman Baths. Euan's Guide. Recuperado de <https://www.euansguide.com/venues/the-roman-baths-bath-4376/reviews/outstanding-access-to-historic-site-4054>
- European Capital of Smart Tourism (s.f.) 2020 EUROPEAN CAPITALS OF SMART TOURISM. European Capital of Smart Tourism. Recuperado de <https://smarttourismcapital.eu/cities-2020-winners/>
- European Capital of Smart Tourism (s.f.) City Breda. European Capital of Smart Tourism. Recuperado de <https://smarttourismcapital.eu/city/breda/>
- European Capital of Smart Tourism (s.f.). About. European Capital of Smart Tourism. Recuperado de: <https://smarttourismcapital.eu/about/>
- European Capital of Smart Tourism (s.f.). Recuperado de: <https://smarttourismcapital.eu/>
- European Commission (2010). EU launches Disability Strategy 2010 - 2020. European Commission. Recuperado de <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=933&furtherNews=yes>
- European Commission (2016). *The European Tourism Indicator System ETIS toolkit for sustainable destination management*, Luxembourg. Publications Office of the European Union.
- European Commission (2016). Presentations from the ETIS and Accessible Tourism conference are now available. Recuperado de [https://ec.europa.eu/growth/content/presentations-etis-and-accessible-tourism-conference-are-now-available\\_en](https://ec.europa.eu/growth/content/presentations-etis-and-accessible-tourism-conference-are-now-available_en)
- European Commission (2019). ACCESS CITY AWARD 2019 Examples of best practice in making EU cities more accessible. Luxembourg. Publications Office of the European Union.
- European Commission (s.f.) Access City Award. European Commission. Recuperado de <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1141>
- European Disability Forum (s.f.). European Disability Strategy 2010-2020 and its follow up. European Disability Forum. Recuperado de <http://www.edf-feph.org/disability-strategy-europe-2020#:~:text=The%20Strategy%20identifies%20eight%20main,is%20coming%20to%20an%20end.>

- Flores, I. y Paz, G. (2019). Turismo Sin Barreras: Experiencias en el Museo de Sitio Huaca Pucllana. Museo de Sitio Huaca Pucllana. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/308665-iv-foro-nacional-de-turismo-social-innovacion>
- Fundación ONCE (s.f.). Directorio. Fundación ONCE. Recuperado de <https://www.fundaciononce.es/es/pagina/directorio>
- Fundación ONCE (s.f.). Quiénes Somos. Fundación ONCE. Recuperado de <https://www.fundaciononce.es/es/pagina/quienes-somos>
- Garrigues. (1 de febrero de 201). Perú implementa el Tratado de Marrakech que establece excepciones a los derechos de autor para facilitar el acceso a obras a personas ciegas, con discapacidades visuales o con dificultades físicas para acceder al texto impreso. Garrigues. Recuperado de: [https://www.garrigues.com/es\\_ES/noticia/peru-implementa-tratado-marrakech-establece-excepciones-derechos-autor-facilitar-acceso](https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/peru-implementa-tratado-marrakech-establece-excepciones-derechos-autor-facilitar-acceso)
- Gligorijević, Ž., Stefanović, V. (2012). Tourism as a socio-economic phenomenon: conceptual and time coverage. *Economic Themes*, 50(3), pp. 273-287.
- González, A., García, F., Ramírez, R. (2013). Discapacidad visual. *CULCyT*, 10(51), pp. 193-205.
- Gonzales, B. (2020). Información Turística correspondiente al Complejo Arqueológico Mateo Salado. Lima, Perú.
- Gonzales, B., y Espinoza, P. (2018). Comunidad, patrimonio arqueológico y deporte en una nueva estrategia de intervención sociocultural en Mateo Salado. *Proyecto Integral Mateo Salado*
- Governo do Brasil (s.f.). Turismo Acessível. Governo do Brasil. Recuperado de <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.turismoacessivel>
- Guia Turismo Acessível (s.f.). ACESSIBILIDADE E SEUS DIREITOS. GUIA TURISMO ACESSÍVEL. Recuperado de <https://turismoacessivel.gov.br/ta/direitos.mtur?windowId=a34>
- Guia Turismo Acessível (s.f.). LINHAS DE CRÉDITO PARA PESSOAS JURÍDICAS. Recuperado de <https://turismoacessivel.gov.br/ta/linhasDeCredito.mtur?windowId=34f>
- Guia Turismo Acessível (s.f.). SOBRE O GUIA TURISMO ACESSÍVEL. GUIA TURISMO ACESSÍVEL. Recuperado de <https://turismoacessivel.gov.br/ta/sobre.mtur?windowId=6c6>
- Guzmán, L. y García, G. (2010). *Fundamentos teóricos para una gestión turística del patrimonio cultural desde la perspectiva de la autenticidad*. Eumed
- Hernández, D., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación, México D.F., México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hosteltour Latam (16 de julio del 2018). México recibe la Segunda Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible. Hosteltour Latam. Recuperado de [https://www.hosteltur.com/lat/117430\\_mexico-recibe-segunda-cumbre-iberoamericana-turismo-accesible.html](https://www.hosteltur.com/lat/117430_mexico-recibe-segunda-cumbre-iberoamericana-turismo-accesible.html)
- Huerta, J. (2006). Discapacidad y accesibilidad. La dimensión desconocida. Lima, Perú: Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- Ibáñez, R., Cabrera, C. (2011). *Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional*. México: Universidad Autónoma de Baja California
- ICOMOS (1999). Carta Internacional sobre Turismo Cultural: La Gestión del Turismo en los sitios con Patrimonio Significativo. México

- Implaser (30 de enero de 2019). Reglas básicas de instalación de señales. Implaser. Recuperado de: <https://www.implaser.com/reglas-basicas-de-instalacion-de-senales/>
- Inclúyeme (s.f.). Todo lo que necesitas saber sobre la Ley N°29973 para personas con discapacidad en Perú. Inclúyeme. Recuperado de <https://www.incluyeme.com/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-la-ley-n29973-para-personas-con-discapacidad-en-peru/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). Censos 2017: Perfil Sociodemográfico. Lima, Perú: INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, (2012), *Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad 2012*. Lima, Perú: INEI.
- Isola (s.f.). Perú se Convierte en Destino Turístico Accesible. Recuperado de [http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/discapacidad/tematico/Accessibilidad\\_Turismo\\_PCD/Peru-dest-tur-acc.htm](http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/discapacidad/tematico/Accessibilidad_Turismo_PCD/Peru-dest-tur-acc.htm)
- Jurado, J., Fernández, A. (2013). *Experiencias en Turismo Accesible en Andalucía y Portugal*. Huelva: Universidad de Huelva.
- Klempert, R. (20 de agosto de 2020). Perú planifica su apertura con un turismo mucho más accesible. HOSTELTUR LATAM. Recuperado de: [https://www.hosteltur.com/lat/138727\\_peru-planifica-una-apertura-mucho-mas-accesibles.html](https://www.hosteltur.com/lat/138727_peru-planifica-una-apertura-mucho-mas-accesibles.html)
- Koutsokosta y Gauret (24 de junio del 2020). Ley Europea de Accesibilidad: ¿cómo funciona y cuáles son los cambios que implementará la UE? EuroNews. Recuperado de <https://es.euronews.com/2020/06/24/ley-europea-de-accesibilidad-como-funciona-y-cuales-son-los-cambios-que-implementara-la-ue>
- La Mula (6 de junio de 2019). I Encuentro de Arte y Discapacidad Eadis. La Mula. Recuperado de: <https://poramoralarte.lamula.pe/2019/06/06/i-encuentro-de-arte-y-discapacidad-eadis/poramoralarte/>
- La Tercera (24 de setiembre del 2012). "Turismo sin límites": Conozca los atractivos itinerarios de Brasil para personas con discapacidad. Recuperada de <https://www.latercera.com/noticia/turismo-sin-limites-conozca-los-atractivos-itinerarios-de-brasil-para-personas-con-discapacidad/>
- Lárraga, R. Rivera, R. Vega, J. (2018). *Diseño del Producto Turístico: el proceso creativo para el desarrollo comunitario sostenible*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Leiper, N. (1981), Toward a cohesive curriculum in tourism; The case for a Distinct Discipline (Vol. vol.VIII). *Annals of tourism*
- León, J. (18 de enero de 2019). Los ciegos descubren el patrimonio de Lima a través del tacto y el oído [Multimedia]. El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/ciegos-descubren-patrimonio-lima-traves-tacto-oido-noticia-598689-noticia/>
- Llano, G. (2019). Playa Accesibles. *Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo*. Recuperado de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti\\_edici\\_n\\_playas](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti_edici_n_playas)
- Lonely Planet (2016). *Lonely Planet's Accessible Travel Online Resources*.
- López, F. (s.f.). El Camino de Santiago: Realidad Histórica y Tema Historiográfico, 89 – 104
- Lyonnet, J. (18 de setiembre del 2019). Montevideo recibe Cumbre de Turismo Inclusivo con avances en accesibilidad. Hosteltur Latam. Recuperado de [https://www.hosteltur.com/lat/131338\\_montevideo-recibe-cumbre-de-turismo-inclusivo-con-avances-en-accesibilidad.html](https://www.hosteltur.com/lat/131338_montevideo-recibe-cumbre-de-turismo-inclusivo-con-avances-en-accesibilidad.html)
- Lyonnet, J. (20 de setiembre del 2019). Montevideo sin Barreras: una nueva clase de paquetes inclusivos. Hosteltur Latam. Recuperado de

- [https://www.hosteltur.com/lat/131383\\_montevideo-sin-barreras-una-nueva-clase-de-paquetes-inclusivos.html](https://www.hosteltur.com/lat/131383_montevideo-sin-barreras-una-nueva-clase-de-paquetes-inclusivos.html)
- Lyonnet, J. (2019). Apps de accesibilidad turística: una tendencia al alza en Latinoamérica. Hosteltur Latam. Recuperado de [https://www.hosteltur.com/lat/131424\\_apps-de-accesibilidad-turistica-una-tendencia-al-alza-en-latinoamerica.html](https://www.hosteltur.com/lat/131424_apps-de-accesibilidad-turistica-una-tendencia-al-alza-en-latinoamerica.html)
- Maroto, D., Andrade, P., Andrade P. y Suasnavas, D. (2020). Accesibilidad en museos desde Ecuador. *Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo*. Recuperado de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rkti\\_08\\_museos\\_accesibles](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rkti_08_museos_accesibles)
- Martinucci, C y Queirel, A (2019). Argentina Una Aventura Inclusiva. *Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo*. Recuperado de <https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/organized-comprimido>
- Martorell, A. (2017). Patrimonio cultural, desarrollo sostenible y turismo. *Turismo Y Patrimonio*, (7), 9-16. Recuperado a partir de <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/62>
- Mazariegos, N. (26 de agosto del 2019). Se realiza con éxito V Conferencia de Turismo Accesible en Guatemala. Conadi Guatemala. Recuperado de <http://conadi.gob.gt/web/2019/08/26/se-realiza-con-exito-v-conferencia-de-turismo-accesible-en-guatemala/>
- Medular Digital (s.f.). El próximo 5 de Octubre Primera Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible. Medular Digital. Recuperado de <http://www.medulardigital.com/?act=dnews&s=24&n=10035#:~:text=Sensibilizar%20acerca%20de%20las%20necesidades,M%C3%A9xico%20Armando%20L%C3%B3pez%20C%C3%A1rdenas%20al>
- Meléndez, R. (2019). Las políticas públicas en materia de discapacidad en América Latina y su garantía de acceso a una educación inclusiva de calidad. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*. 19(2), 1-26.
- Méndez, J., Prats-Bassetta, L., Yagüeb, F., Sanza, A. (2016). Percepción de control, afrontamiento y ajuste psicológico a la discapacidad visual. *Ansiedad y Estrés*, 22, pp. 55-61.
- Mieles, M., Tonon, G. y Alvarado, S. (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia.
- MINCETUR (2019). Público Objetivo de Turismo Social y Brechas de la Oferta. MINCETUR. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/308665-iv-foro-nacional-de-turismo-social-innovacion>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (10 de enero del 2020). Resolución Ministerial N° 5-2020-MINCETUR. Diario El Peruano.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016). Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025, Lima, Perú.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (30 de noviembre del 2017). MINCETUR promoverá turismo inclusivo y accesible para todos los peruanos. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/mincetur-promovera-turismo-inclusivo-y-accesible-para-todos-los-peruanos/>
- Ministerio de Cultura (2019). Panel de experiencias 01: INNOVACIÓN EN EL DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS ACCESIBLES EN PERÚ [Diapositiva de PowerPoint]. Recuperado de: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/377466/8\\_Procesos\\_participativos\\_para\\_la\\_implementaci%C3%B3n\\_de\\_circuitos\\_accesibles\\_en\\_el\\_Proyecto\\_Qhapaq\\_%C3%91an.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/377466/8_Procesos_participativos_para_la_implementaci%C3%B3n_de_circuitos_accesibles_en_el_Proyecto_Qhapaq_%C3%91an.pdf)

- Ministerio de Cultura (28 de setiembre de 2013). Inauguran sala dedicada a los Paracas en el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/cultura/noticias/46423-inauguran-sala-dedicada-a-los-paracas-en-el-museo-nacional-de-arqueologia-antropologia-e-historia-del-peru>
- Ministerio de Cultura (s.f.) *¿Qué es Patrimonio Cultural?* Lima, Perú. Ministerio de Cultura.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (s.f.). DIECISIETE AÑOS TRABAJANDO POR LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Recuperado de <https://www.conadisperu.gob.pe/notas-informativas/diecisiete-anos-trabajando-por-la-integracion-de-la-persona-con-discapacidad#:~:text=solidaria%20y%20accesible.-,El%206%20de%20enero%20de%201999%20se%20public%C3%B3%20el%20día%20rio,rector%20en%20materia%20de%20discapacidad.>
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2018). Plan Nacional de Accesibilidad 2018 – 2023, Lima, Perú.
- Ministério do Turismo (2014) Programa Turismo Acessivel. Ministério do Turismo.
- Montañés, M. (2010). Las Entrevistas. *CIMAS Cuadernos*. PP. 1 – 7.
- Moragues, D. (2006). *Turismo, cultura y desarrollo*. España: Agencia Española de Cooperación Internacional
- Municipalidad de Lima (29 de marzo de 2019). INAUGURAN PRIMER SERVICIO CULTURAL INCLUSIVO. Municipalidad de Lima. Recuperado de: <https://www.munlima.gob.pe/noticias/item/37785-inauguran-servicio-cultural-inclusivo-para-personas-con-discapacidad-visual>
- Municipalidad de Miraflores (s.f.). Campañas Inclusivas. Municipalidad de Miraflores. Recuperado de: <https://www.miraflores.gob.pe/los-servicios/desarrollo-humano/inclusiva-accesible/campanas/>
- Muñoz, C. (2010). ¿De qué hablamos cuando hablamos de oportunidades? Precisiones conceptuales para una más efectiva aplicación práctica. *TREND MANAGEMENT*. Edición Especial.
- Museo Larco (s.f.). Visitantes con necesidades especiales. Recuperado de: <https://www.museolarco.org/educacion/>
- Nasimba, C. y Cejas, M. (2015). diseño de productos turísticos y sus facilidades. *Qualitas*, 10, pp. 22-39
- Observatorio Nacional de la Discapacidad (30 de julio del 2020). Ley N° 29408 – Ley General de Turismo. Observatorio Nacional de la Discapacidad. Recuperado de <https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/normativa/ley-n-29408-ley-general-de-turismo/>
- OLTI (2020). About. OLTi. Recuperado de [https://www.facebook.com/pg/observatorioturismoinclusivo/about/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/observatorioturismoinclusivo/about/?ref=page_internal)
- OMT (s.f.). COVID-19: ANTE TODO, LAS PERSONAS INFORME SOBRE POLÍTICAS LA COVID-19 Y LA TRANSFORMACIÓN DEL TURISMO. OMT. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>
- ONCE (2011). *Discapacidad Visual y Autonomía Personal: Enfoque práctico de la rehabilitación*, Madrid, España.
- ONCE. (2003). *Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual*. Madrid: Editorial ONCE.

- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Nueva York: ONU.
- Organización Mundial del Turismo (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible*, OMT. Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2018). *Publicaciones sobre Turismo Accesible*. Recuperado de: <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible>
- Organización Mundial del Turismo (OMT), European Network for Accesible Tourism (ENAT), Fundación ONCE. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto*. Madrid.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), pp. 227-23.
- Panosso, A., Lohmann, G. (2012). *Teoría del turismo: conceptos, modelos y sistemas*. México: Trillas
- Pantou (s.f.). About. Pantou. Recuperado de <https://pantou.org/about-pantou>
- Pelegrín, J., Juaneda, E., Olarte, C. y Sierra, Y. (2016). Diez tipos de expectativa. *Perspectiva*, 3(1), 109-124. Recuperado de: <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/90>
- Peralta, C. (2020). 1er Congreso Internacional de Turismo Inclusivo en México. *Revista Iberoamericana de Turismo Inclusivo*. Recuperado de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti\\_\\_09](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti__09)
- Peralta, C. (2020). AMEXTI: Asociación Mexicana de Turismo Inclusivo. *Red Iberoamericana de Turismo Accesible*. Recuperado de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti\\_\\_09](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti__09)
- Peralta, C. (2020). Observatorio Latinoamericano de Turismo Inclusivo. Recuperado de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti\\_\\_09](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti__09)
- Peralta, C. (2020). REDMEXTI: Red Mexicana de Turismo Inclusivo. *Revista Iberoamericana de Turismo Inclusivo*. Recuperado de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti\\_\\_09](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti__09)
- Peralta, C. (2020). Segundo Congreso Internacional de Turismo Inclusivo en México. *Revista Iberoamericana de Turismo Inclusivo*. Recuperado de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti\\_\\_09](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti__09)
- Peralta, C. (2020). Tercer Congreso Internacional de Turismo Inclusivo en México. *Red Iberoamericana de Turismo Accesible*. Recuperado de [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti\\_\\_09](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti__09)
- Perú 21 (14 de enero de 2021). Inicia el segundo festival de cine accesible “AcceCine”. Perú 21. Recuperado de: <https://peru21.pe/cheka/cine/inicia-el-segundo-festival-de-cine-accesible-accecine-audiodescripcion-subtitulos-descriptivos-cine-para-invidentes-cine-para-sordos-noticia/?ref=p21r>
- Peru Special (s.f.). Peru Special. Recuperado de <https://www.peruspecialtours.com/>
- Plataforma digital única del Estado Peruano (10 de octubre del 2019). IV Foro Nacional de Turismo Social & Innovación. Plataforma digital única del Estado Peruano. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/308665-iv-foro-nacional-de-turismo-social-innovacion>

- Portal de América (19 de setiembre del 2012). Turismo sin límites en Brasil. Portal de América. Recuperado de: <https://portaldeamerica.com/index.php/corresponsales/item/12004-turismo-sin-limites-en-brasil>
- Portal de Turismo (18 de setiembre del 2019). Foro Nacional Turismo Social & Innovación brindó data sobre el viajero joven peruano. Portal de Turismo. Recuperado de <https://portaldeturismo.pe/noticia/foro-nacional-turismo-social-innovacion-brindo-data-sobre-el-viajero-joven-peruano/>
- PREDIF (s.f.) Ciudades Patrimonio accesibles. PREDIF. Recuperado de: <http://www.ciudadespatrimonioaccesibles.org/>
- PREDIF (s.f.). Accesibilidad. PREDIF. Recuperado de: <https://www.predif.org/index.php?q=accesibilidad>
- PREDIF (s.f.). Apps. PREDIF. Recuperado de: <http://www.ciudadespatrimonioaccesibles.org/apps>.
- PREDIF (s.f.). Cómo utilizar esta guía. PREDIF. Recuperado de: <http://www.viasverdesaccesibles.es/paginas/como-utilizar-esta-guia>
- PREDIF (s.f.). El proyecto. PREDIF. Recuperado de: <http://www.ciudadespatrimonioaccesibles.org/paginas/el-proyecto>
- PREDIF (s.f.). Guía reducida. PREDIF. Recuperado de: <https://www.predif.org/index.php?q=enoturismo-accesible-guia-reducida>
- PREDIF (s.f.). Otras Publicaciones. PREDIF. Recuperado de: <https://www.predif.org/index.php?q=publicaciones>
- PREDIF (s.f.). PREDIF. PREDIF. Recuperado de: <https://www.predif.org/index.php?q=strongpredifstrong>
- PromPerú, CONADIS, CONFIEP, Kéroul y SATH (2000). Manual para la atención del turista con discapacidad, Lima, Perú. PromPerú.
- PromPerú, CONADIS, CONFIEP, Kéroul y SATH (2001). Primer Informe de evaluación sobre el nivel de accesibilidad turística en el Perú, Lima, Perú. PromPerú.
- Proyecto Integral Mateo Salado (s.f). Qhapaq Ñan: Proyecto Integral Mateo Salado. Recuperado de: <https://qhapaqnan.cultura.pe/content/proyecto-integral-mateo-salado>
- Pudor, K. (2016). Parque Nacional Iguazú accesible. *Temas de gestión en Hotelería & Gastronomía*, 109-118.
- Qhapaq Ñan Perú (s.f.). Continúan avances para implementar circuito accesible a personas con discapacidad visual en Huaycán de Cieneguilla. Ministerio de Cultura. Recuperado de: <https://qhapaqnan.cultura.pe/noticias/contin%C3%BAan-avances-para-implementar-circuito-accesible-personas-con-discapacidad-visual-en>
- Railway Technology (s.f.). London Olympics Transport Upgrade. Railway Technology. Recuperado de: <https://www.railway-technology.com/projects/london-olympics/>
- Ramírez, O. (2019). Propuesta metodológica para la generación de productos turísticos a partir de la comunidad local. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(17), pp. 127-143
- Ramos, M. (2019). Experiencias Turísticas Accesibles en el destino Lima. Municipalidad de Lima. [Diapositiva de PowerPoint]. Recuperado de: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/377464/6\\_Productos\\_tur%C3%ADsticos\\_accesibles\\_en\\_el\\_Centro\\_Hist%C3%B3rico\\_de\\_Lima.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/377464/6_Productos_tur%C3%ADsticos_accesibles_en_el_Centro_Hist%C3%B3rico_de_Lima.pdf)
- Red de Turismo Accesible de Argentina (s.f.). Historia. Red de Turismo Accesible de Argentina. Recuperado de: <https://redturismoaccesible.com.ar/historia/>

- Red de Turismo Accesible de Argentina (s.f.). Qué Hacemos. Red de Turismo Accesible de Argentina. Recuperado de: <https://redturismoaccesible.com.ar/que-hacemos/>
- Red Española de Turismo Accesible (s.f.). Red Española de Turismo Accesible. Recuperado de: <http://redestable.com/index.php>
- Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT). (s.f.) *Trabajando juntos para hacer el Turismo en Europa Accesible para Todos*. Madrid.
- Red Iberoamericana de Turismo Accesible (s.f.). About. Red Iberoamericana de Turismo Accesible. Recuperado de: [https://www.facebook.com/pg/RI.TurismoAccesible/about/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/RI.TurismoAccesible/about/?ref=page_internal)
- Redacción EC (20 de marzo de 2018). Museo Municipal de Teatro implementa servicio de lenguaje Braille. El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/museo-municipal-teatro-implementa-servicio-lenguaje-braille-noticia-506017-noticia/?ref=ecr>
- Redacción Gestión (3 de mayo de 2019). Ministerio de Cultura dispone cierre del Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú. Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/peru/ministerio-cultura-dispone-cierre-museo-nacional-arqueologia-antropologia-e-historia-peru-265875-noticia/>
- Redacción Lima (28 de julio de 2019). PARQUE DE LA EXPOSICIÓN ACCESIBLE GRACIAS AL CULTURAYMI. Lima 2019. Recuperado de: <https://www.lima2019.pe/noticias/parque-de-la-exposicion-accesible-gracias-al-culturaymi>
- Redacción Lima 2019 (28 de julio del 2019). PARQUE DE LA EXPOSICIÓN ACCESIBLE GRACIAS AL CULTURAYMI. Lima 2019. Recuperado de: <https://www.lima2019.pe/noticias/parque-de-la-exposicion-accesible-gracias-al-culturaymi>
- Resolución Ministerial N°542-2019-MC (Ministerio de Cultura). Por la cual se establece tarifario de los servicios brindado por el Ministerio de Cultura para el ejercicio del año fiscal 2020. 26 de diciembre del 2019.
- Revista Iberoamericana de Turismo Inclusivo (2018). Nosotros. Revista Iberoamericana de Turismo Inclusivo. Recuperado de: <http://revistaturismoinclusivo.com/nosotros.php>
- Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo (2019). Playa Accesibles. Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo. Recuperado de: [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti\\_edici\\_n\\_playas](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti_edici_n_playas)
- RMR (s.f.). People with Reduced Mobility Travel Rights. RMR. Recuperado de: <https://www.reducedmobility.eu/people-with-reduced-mobility-travel-rights.html>
- Rodríguez, A. (2016). *¿Cómo diseñar una experiencia turística?* Barcelona: Editorial: UOC.
- Ruiz, M., Borboa, M., y Rodriguez, J. (2013). El Enfoque Mixto de Investigación en los Estudios Fiscales. *TLATEMOANI* (13), pp. 1-25.
- Safe City (s.f.). La certificación internacional de accesibilidad AIS aterriza en Perú de la mano de Safe City. Safe City. Recuperado de: <https://safecitying.com/la-certificacion-internacional-de-accesibilidad-ais-%e2%80%a8ateriza-en-peru-de-la-mano-de-safecity/>
- Safe City (s.f.). La Rambla Brasil, primer centro comercial de Perú en obtener la certificación de accesibilidad AIS. Safe City. Recuperado de: <https://safecitying.com/la-rambla-brasil-primer-centro-comercial-de-peru-en-obtener-la-certificacion-de-accesibilidad-ais/>
- Safe City (s.f.). Larcomar, a la vanguardia de la accesibilidad. Safe City. Recuperado de: <https://safecitying.com/larcomar-la-vanguardia-de-la-accesibilidad/>

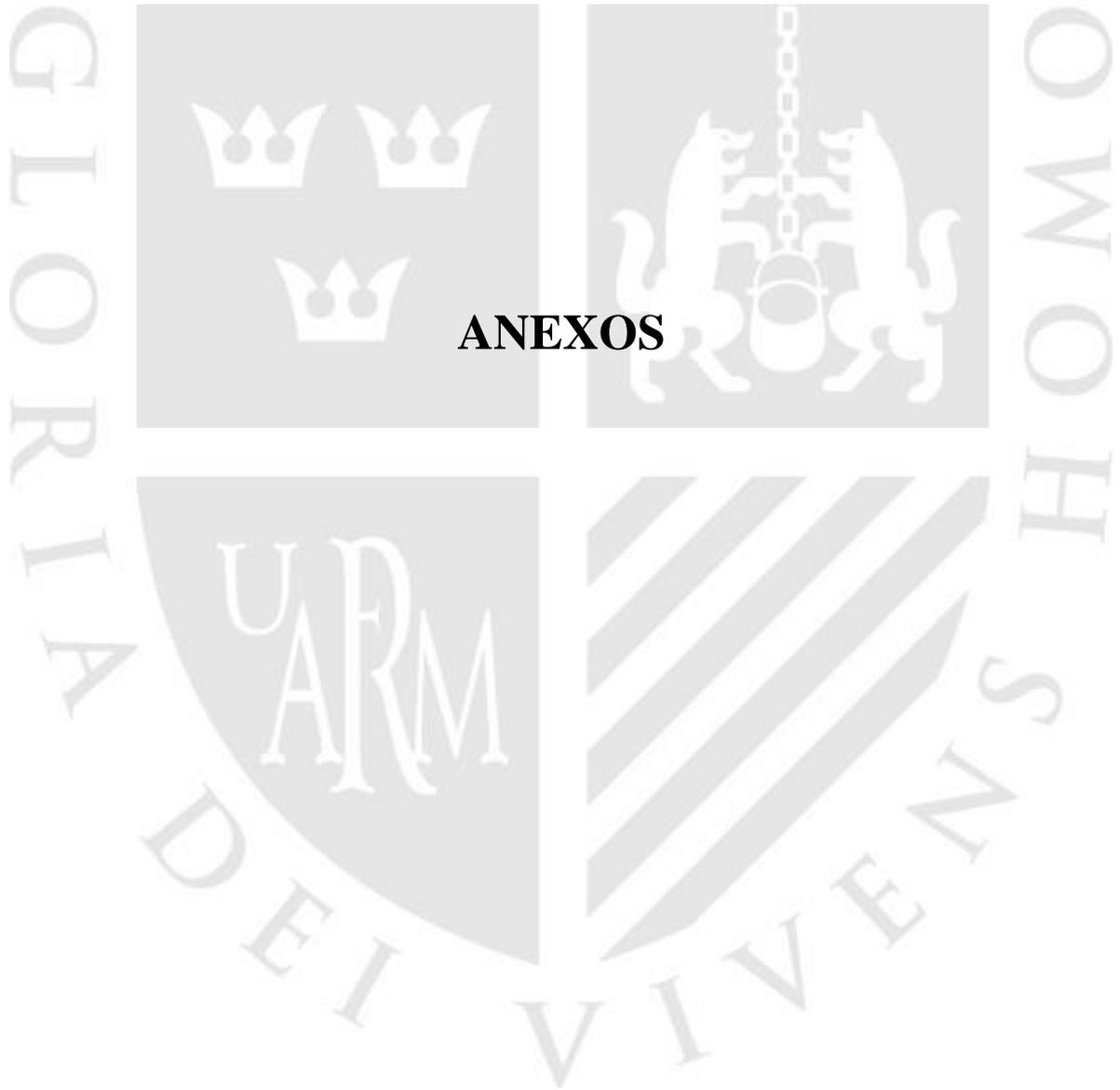
- Safe City (s.f.). Por un Turismo Accesible – Incorporación al Buró de Convenciones de Lima. Safe City. Recuperado de: <https://safecitying.com/por-un-turismo-accesible-incorporacion-al-buro-de-convenciones-de-lima/>
- Safe City (s.f.). Safe City. Recuperado de: <https://safecitying.com/>
- Safe City (s.f.). Señalética Accesible en los Juegos Panamericanos. Safe Cty. Recuperado de: <https://safecitying.com/senaletica-accesible-en-los-juegos-panamericanos/>
- Saravia, M y Muro, M (2016). Productos turísticos. Metodología para su elaboración. *Revista de Ciencias Sociales, segunda época*, (29), pp. 53-78
- Scandic (2019). SCANDIC'S ACCESSIBILITY STANDARD. Scandic. Recuperado de: <https://www.scandichotels.com/explore-scandic/special-needs/accessibility-standard>
- Shady, R. (2002). *El Patrimonio Arqueológico y su importancia en el desarrollo del Perú*. Lima, Perú. Museo de Arqueología y Antropología Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Shimosakai, R. (2019). El Turismo Accesible e Inclusivo en Brasil. *Revista Latinoamericana de Turismo Inclusivo*. Recuperado de: [https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti\\_01](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti_01)
- Sin Frenos Perú (s.f.). About. Sin Frenos - Turismo accesible. Recuperado de [https://www.facebook.com/pg/sinfrenosperu/about/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/sinfrenosperu/about/?ref=page_internal)
- Soriano, L. (2016). El Turismo Accesible como respuesta a una Oportunidad de Mercado en El Salvador. *Teoría Y Praxis*, (30), pp. 85-99.
- Soziahelden (2020). Wheelmap. Google Play. Recuperado de: [https://play.google.com/store/apps/details?id=org.wheelmap.android.online&hl=es\\_PE](https://play.google.com/store/apps/details?id=org.wheelmap.android.online&hl=es_PE)
- Soziahelden (s.f.). Map My Day. Recuperado de <http://mapmyday.org/en>
- Soziahelden (s.f.). The campaign. Map My Day. Recuperado de: <http://mapmyday.org/en/about/campaign>
- Suárez, R. (1 de abril del 2017). Pensar y diseñar en plural: Los siete principios del diseño universal. *Revista Digital Universitaria*, 18(4), pp.1-12.
- Tam, J., Vera, G., y Oliveros, R. (2008) Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación Científica. *Pensamiento y Acción* (5), 145-154.
- Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. *Semestre Económico*, 4(7), pp. 1 – 14. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5262273>
- Teletón 2019 (25 de julio de 2019). Disfruta los feriados y conoce estos destinos turísticos en Perú 100% accesibles. Teletón. Recuperado de: <https://teleton.pe/cuales-son-los-lugares-turisticos-accesibles-en-el-peru/>
- Toselli, C. (2006). Algunas reflexiones sobre el Turismo Cultural. *Pasos* (4)2, p. 175-182.
- Tour In Perú (25 de marzo del 2019). TURISMO ACCESIBLE EN PERÚ – ¡Si tiene discapacidad, nos hacemos cargo! Recuperado de: <https://www.machupicchu-tours-peru.com/blog/turismo-accesible-en-peru>
- Tourism for All UK (s.f.). About Us. Tourism for All UK. Recuperado de: <https://site.tourismforall.org.uk/about-us->
- Tourism for All UK (s.f.). Staff training helps improve accessibility. Tourism for All UK. Recuperado de <https://site.tourismforall.org.uk/travel-and-tourism-businesses/training>
- Tourism for All UK (s.f.). Tourism for All UK. Recuperado de: <https://www.tourismforall.co.uk/>

- Travel 2 latam (24 de abril del 2020). El evento se realizará del 2 al 7 de diciembre de 2020 en Cuba. La sede oficial será el emblemático Hotel Nacional. Travel 2 latam. Recuperado de: <https://es.travel2latam.com/nota/59862-reprograman-la-iv-cumbre-iberoamericana-de-turismo-accesible>
- Ttd-congress (s.f.). CONGRESS AGENDA. Ttd-congress. Recuperado de: <http://www.ttd-congress.com/en/congress-agenda/2019>
- Turismabile (s.f.). Chi Siamo. Turismabile. Recuperado de: <http://www.turismabile.it/chissimo>
- Turismabile (s.f.). Turismabile. Recuperado de: <http://www.turismabile.it/>
- Uruguay Natural (23 de setiembre del 2019). Fue creada la Red Uruguay de Turismo Accesible y la playa Pocitos ya cuenta con accesibilidad física. Uruguay Natural. Recuperado de: <https://marcapaisuruguay.gub.uy/fue-creada-la-red-uruguay-de-turismo-accesible-y-la-playa-pocitos-ya-cuenta-con-accesibilidad-fisica/>
- Vargas, K. (2018). Entrevista a René Espinoza, creador de Lazarillo. La Izquierda Diario. Recuperado de: <http://www.laizquierdadiario.com/https-www-laizquierdadiario-com-Entrevista-a-Rene-Espinoza-creador-de-Lazarillo>
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), pp. 47 – 53.
- Vías Accesibles (s.f.). Mar del Plata. Vías Accesibles. Recuperado de: [http://www.viasaccesibles.com.ar/destinos/buenos\\_aires/mar\\_del\\_plata](http://www.viasaccesibles.com.ar/destinos/buenos_aires/mar_del_plata)
- Villafranca, M. (28 de marzo de 2018). ¡Un día en el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú! Canal IPE. Recuperado de: <https://www.canalipe.tv/noticias/padres/un-dia-en-el-museo-nacional-de-arqueologia-antropologia-e-historia-del-peru>
- Village for all (s.f.). About Us. Village for all. Recuperado de: <https://www.villageforall.net/en/about-us/>
- Village for all (s.f.). Score of Accessibility. Village for all. Recuperado de: <https://www.villageforall.net/en/score-of-accessibility/>
- Village for all (s.f.). Village for all Awards. Village for all. Recuperado de: <https://www.villageforall.net/en/village-for-all-awards/>
- Virgen, C. (2014). *Turismo y Desarrollo Sustentable: Un acercamiento al estudio del turismo*. México: Asociación Mexicana de Centros de Enseñanza Superior en Turismo y Gastronomía, A.C., Universidad de Guadalajara y Universidad Federal do Paraná
- Visit England (s.f.). Access For All. Visit England. Recuperado de: <https://www.visitengland.com/plan-your-visit/access-all>
- Visit England (s.f.). National Accessible Scheme. Visit England. Recuperado de: <https://www.visitengland.com/plan-your-visit/access-all/national-accessible-scheme>
- Visit England (s.f.). VisitEngland Awards for Excellence 2018 winners. Visit England. Recuperado de <https://www.visitengland.com/plan-your-visit/visitengland-awards-excellence-2018-winners>
- Visit England and Visit Scotland (2017). Accessibility Guides. Visit England and Visit Scotland. Recuperado de: <https://www.accessibilityguides.org/help-guides>
- Visit Flanders (2020). *Accessible holiday accommodations in Flanders and Brussels*, Bruselas. Visit Flanders.
- Visit Flanders (s.f.). ¿Quiénes Somos? Visit Flanders. Recuperado de: <https://www.visitflanders.com/es/quienes-somos/index.jsp>

Visit Flanders (s.f.). Distintivo. Visit Flanders. Recuperado de:  
<https://www.visitflanders.com/es/accesibilidad/distintivo/>

Visit Scotland (2019). *Accessibility Guide for The Example Attraction*. Visit Scotland.  
Recuperado de: <https://www.accessibilityguides.org/content/example-attraction>





**ANEXOS**

## **ANEXO N° 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL PARTICIPANTE**

Estimado (a) participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Flavio Portillo Tinoco, egresado de la carrera de Turismo Sostenible en la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, asesorado por la docente Rocío Lombardi.

La investigación, denominada “Diseño de producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado, ubicado en el distrito de cercado de Lima, en el límite con los distritos de Breña y Pueblo Libre.”, tiene como propósito conocer más sobre las experiencias y expectativas de personas con discapacidad visual en complejos arqueológicos.

- La entrevista durará aproximadamente entre 30 a 45 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera confidencial, es decir, su identidad será protegida a través de un pseudónimo.
- La información dicha por usted en la llamada telefónica será grabada y utilizada únicamente para esta investigación. La grabación será guardada por el investigador en su computadora personal por un periodo de tres años luego de publicada la tesis.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento sin que eso le afecte, así como dejar de responder alguna pregunta que le incomode.
- Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: flavioceportillo@gmail.com o al número 987211905.

Complete los siguientes enunciados en caso desee participar:

Nombre completo:	
¿Acepta participar?	<i>Nota de voz grabada con afirmación de participación.</i>
Firma del investigador:	
Fecha:	

## **ANEXO N° 2: GUÍA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL**

Autor: Flavio Portillo Tinoco

### **1. Presentación.**

La presente guía de entrevista se enmarca dentro de la tesis de investigación “DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN EL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO MATEO SALADO, UBICADO EN EL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA, EN EL LÍMITE CON LOS DISTRITOS DE BREÑA Y PUEBLO LIBRE.” realizada por el alumno Flavio Portillo Tinoco de la EP de Turismo Sostenible de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya.

El objetivo de esta entrevista es identificar las percepciones de personas con discapacidad visual frente al acceso y experiencia turística en complejos arqueológicos, y sus expectativas con respecto a un potencial producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado.

### **2. Criterios básicos de inclusión y exclusión.**

La entrevista se encuentra dirigida a las personas que cumplan con los siguientes criterios de inclusión:

- Personas con discapacidad visual entre 18 a 45 años de edad
- 5 hombres
- 5 mujeres
- Cuenta con experiencia visitando complejos arqueológicos
- Vive en Lima metropolitana o en la provincia constitucional del Callao

No se tomará en cuenta a las personas que cumplan con los siguientes criterios de exclusión:

- Cuenta con alguna otra discapacidad que dificulte su cooperación en el momento de brindar información.

### **3. Introducción a la entrevista.**

El investigador debe mencionar la siguiente presentación:

“Buenos días/tardes/noches, mi nombre es Flavio Portillo Tinoco, soy egresado de la carrera de Turismo Sostenible de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Me encuentro realizando esta llamada para conversar y conocer su percepción con respecto a su experiencia visitando complejos arqueológicos en Lima Metropolitana o el Callao y su expectativa con respecto a un potencial producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado.

Haré algunas preguntas para que usted pueda responder, y no habrá respuestas buenas o malas, esto no es un examen y no tiene ningún tipo de calificación. Así mismo, todas las cosas que conversemos durante esta llamada, se mantendrán en absoluta confidencialidad y en anonimato. Para ello firmaremos un consentimiento informado que le explicaré a continuación:

*(Lectura del consentimiento informado y recepción de respuesta positiva de la participante).*

También me gustaría pedirle que busque un espacio adecuado, sin mucha bulla y en privacidad, para evitar interrupciones. Esta llamada durará aproximadamente 30 a 45 minutos, solo si es urgente podemos cortar la llamada y retomarla luego, de lo contrario, le pido que por favor trate de seguir en la llamada para mantener el hilo de la conversación.

Asimismo, quisiera solicitarle su autorización para grabar esta llamada porque como le dije anteriormente, sus opiniones y respuestas son importantes, y no

quisiera olvidar u omitir alguna información útil. Esta grabación me servirá para poder analizar la información después y obtener respuestas claras a nuestras interrogantes.

A continuación, se detallan las preguntas a seguir durante toda la llamada.

#### **4. Guía de entrevista a profundidad**

Se realizarán las siguientes preguntas abiertas de manera ordenada invitando al diálogo sostenido que permita tener la mayor cantidad de información posible.

##### **Módulo 1. Datos generales.**

- a) ¿Cuál es su nombre completo?
- b) ¿Cuál es su edad?
- c) ¿En qué distrito vive?
- d) ¿Qué nivel de discapacidad visual tiene?
- e) Grado de instrucción

##### **Módulo 2. Percepciones y Expectativas.**

###### **Experiencia**

- a) ¿Qué complejo arqueológico visitó? ¿Cuál es su percepción con respecto a su visita a este complejo arqueológico?

Preguntas soporte:

- ¿Qué complejo arqueológico visitó?
- ¿Cuándo lo visitó?
- ¿En qué horario lo visitó?
- ¿Con quién lo visitó? ¿Por qué la elección de este acompañante?
- ¿Cómo se enteró de este complejo arqueológico?
- ¿Qué lo motivó a visitar este complejo arqueológico?
- ¿Cómo programó su visita? ¿Cómo fue el primer contacto que tuvo con el complejo arqueológico? ¿Este contacto fue fácil de hacer para usted?

- ¿Cuántos complejos arqueológicos ha visitado?
- ¿Ha visitado el Complejo Arqueológico Mateo Salado?, ¿cómo fue su experiencia?
- ¿Fue como parte de alguna institución? ¿Pertenece usted a esta institución? ¿Suelen hacer salidas?, ¿con que frecuencia? ¿Qué lugares optan por conocer? ¿Qué área de la asociación la organiza? ¿La asociación corre con los gastos?

### **Infraestructura**

- b) ¿Siente que la infraestructura del complejo arqueológico que visitó estaba adaptada para personas con discapacidad visual?

Preguntas Soporte:

- ¿La entrada y salida del sitio eran accesibles?
  - ¿Pudo movilizarse con facilidad?
  - ¿Tuvo alguna dificultad con la infraestructura?, ¿cuál fue?
  - ¿La señalización del sitio era accesible y entendible para usted?
  - ¿Había carteles informativos?, ¿cómo eran?
  - ¿Cómo eran los caminos?, ¿le eran fácil de seguirlos?
  - ¿Había maquetas u objetos que usted podía tocar?
  - ¿Los servicios higiénicos estaban adaptados para personas con discapacidad visual?
  - ¿Había algún servicio de alimentación en el recorrido, como una cafetería o restaurante?, ¿era accesible?
- c) ¿Cómo debería ser la infraestructura de un complejo arqueológico para que esté adaptada para personas con discapacidad visual? (o del Complejo Arqueológico Mateo Salado, si es que lo ha visitado)

Preguntas Soporte:

- ¿Cómo debería ser la entrada y salida de un complejo arqueológico para usted?
- ¿Qué es imprescindible para que usted pueda movilizarse en un complejo arqueológico con comodidad?
- ¿Qué aspecto de la infraestructura del complejo le significaría una dificultad?
- ¿Cómo debería ser la señalización del complejo?
- ¿Cómo deberían ser los carteles informativos?
- ¿Cómo deberían ser los caminos del complejo para su comodidad? ¿Le parece importante que los caminos estén cercados? ¿o no?
- ¿Considera importante que haya maquetas o que se le permita tocar algunos objetos?
- ¿Qué características deberían tener los servicios higiénicos?
- Si el complejo arqueológico tuviera una cafetería o restaurante, ¿qué características debería tener?

#### **Recorrido**

- d) ¿Cómo fue el recorrido turístico durante su visita al complejo arqueológico?

#### **Preguntas Soporte:**

- ¿Cuánto tiempo duró el recorrido turístico?, ¿le pareció apropiado ese tiempo?
- ¿Cuál fue la parte más cansada o que disfrutó menos?
- ¿Cuál fue la parte que más disfrutó?
- ¿Cuántas personas estaban con usted durante el recorrido turístico? ¿le pareció apropiada esta cantidad?
- ¿Cuál ha sido su mejor experiencia turística?, ¿Por qué?, ¿dónde fue?
- ¿Volvería a ese sitio?
- ¿Lo recomendaría?

- e) Para usted, ¿cómo debería ser un recorrido turístico adaptado para personas con discapacidad visual en un complejo arqueológico? (o en el Complejo Arqueológico Mateo Salado, si es que lo ha visitado)

Preguntas Soporte:

- ¿Cuánto tiempo debería durar el recorrido turístico?
- ¿Cuál siente que sería el momento que más disfrutaría durante el recorrido? ¿Por qué?
- ¿Cuál siente que sería el momento que menos disfrutaría durante el recorrido? ¿Por qué?
- ¿Cuántas personas le parece apropiado que deberían estar con usted en su grupo durante el recorrido turístico?
- ¿Qué otras sugerencias haría usted para hacer del recorrido en un complejo arqueológico uno que usted disfrutaría?

### **Guiado**

- f) ¿Cómo fue el guiado durante su recorrido turístico en el complejo arqueológico que visitó?

Preguntas Soporte:

- ¿Siente que el guiado estaba adaptado para personas con discapacidad visual?
- ¿Pudo comprender las explicaciones dadas?
- ¿Le pareció un discurso atractivo?
- ¿El guía utilizó alguna estrategia para llegar con mayor facilidad a usted?

- g) ¿Cómo debería ser el guiado para personas con discapacidad visual en un recorrido turístico en un complejo arqueológico? (o en el Complejo Arqueológico Mateo Salado, si es que lo ha visitado)

Preguntas Soporte:

- ¿Cómo podría adaptarse un guiado para que una persona con discapacidad visual lo disfrute y lo comprenda?
- ¿Qué características debería tener el discurso del guía para que sea atractivo para usted?
- ¿Qué estrategia debería usar el guía para llegar con mayor facilidad a usted? ¿Considera importante audio guías?, ¿por qué?, ¿Cuánto deberían durar estos audios?, ¿conoce otro método?

#### **Actividades complementarias**

- h) ¿El complejo arqueológico que visitó contaba con actividades complementarias al recorrido en las que usted pudo participar?

Preguntas Soporte:

- ¿Qué actividades eran? ¿Qué temas tocaban? ¿Le gustaron? ¿Por qué?
  - ¿Cuánto tiempo duraron estas actividades? ¿Le pareció apropiado este tiempo? ¿Por qué?
  - ¿Fueron al inicio, durante o al final del recorrido?
  - ¿Estas actividades contribuyeron significativamente a su experiencia?
  - ¿Considera importante estas actividades o siente que, sin ellas, no cambia el disfrute del recorrido turístico?
- i) ¿Le gustaría que el complejo arqueológico Mateo Salado cuente con actividades complementarias al recorrido turístico? ¿Por qué?

Preguntas Soporte:

- ¿De qué temas o actividades le gustaría que fueran?, ¿por qué?
- ¿Cuánto tiempo deberían durar estas actividades?, ¿por qué?
- ¿Le gustaría que fueran antes, durante o después del recorrido?

- ¿Siente que estas actividades contribuirían significativamente a su experiencia?
- ¿Considera importante hacer actividades o siente que, sin ellas, no cambiaría el disfrute del recorrido turístico?
- ¿Qué otros sentidos siente usted que ha desarrollado?

### **Precio**

- j) ¿Cuánto costó el recorrido turístico en el complejo arqueológico que visitó?  
¿Estaba de acuerdo con este precio?

Preguntas Soporte:

- ¿Tuvo una tarifa especial?
- ¿Le pareció caro o barato?

- k) ¿Según usted, cuánto debería costar el recorrido turístico en el Complejo Arqueológico Mateo Salado?

Preguntas Soporte:

- ¿Considera que debería tener una tarifa especial?
- ¿Qué precio le parecería caro?

### **Elección de destino**

- l) ¿Si tuviera que escoger un lugar para visitar en Lima Metropolitana, que lugar escogería?

Preguntas Soporte:

- ¿Qué criterios toma en cuenta para esa elección? (distancia, precio y tiempo de estadía)

- ¿A través de qué canales informativos se enteraría del destino que visitaría?
- ¿Cómo programaría su visita a este sitio? ¿Cómo contactaría con este sitio para hacer una reserva? ¿Cómo se organizaría para realizar la visita?
- ¿Un complejo arqueológico sería una de sus opciones?
- ¿Qué es lo que lo motivaría más en visitar un complejo arqueológico?
- ¿Qué día sería el más idóneo para usted para visitar un complejo arqueológico?
- ¿Qué hora le parece mejor para hacer un recorrido por un complejo arqueológico?, ¿por qué?
- ¿Podría asistir solo? ¿Quién sería su compañía? ¿Cuántos serían? ¿Con quién le gustaría visitarlo? ¿Por qué?
- ¿Qué objetos son imprescindibles para usted de llevar cuando hace turismo? ¿Qué objetos son imprescindibles para usted de llevar cuando visita un Complejo Arqueológico?
- ¿Siente que una visita al Complejo Arqueológico Mateo Salado que contenga con todo lo que me has indicado podría ser una de las mejores experiencias turísticas que hayas vivido?

Finalmente, se agradecerá la participación de cada uno de ellos y se les mencionará que posteriormente se les podrá comentar los resultados del estudio.

### **ANEXO N° 3: GUÍA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD PARA AUTORIDAD DE UNA ORGANIZACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL**

Autor: Flavio Portillo Tinoco

#### **1. Presentación.**

La presente guía de entrevista se enmarca dentro de la tesis de investigación “DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN EL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO MATEO SALADO, UBICADO EN EL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA, EN EL LÍMITE CON LOS DISTRITOS DE BREÑA Y PUEBLO LIBRE.” realizada por el alumno Flavio Portillo Tinoco de la EP de Turismo Sostenible de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya.

El objetivo de esta entrevista es identificar las percepciones de una autoridad de una institución referida a personas con discapacidad visual, de ser posible encargado (a) de la organización de paseos o salidas de campo de sus miembros, sobre salidas de campo y visitas a complejos arqueológicos, sus expectativas sobre un potencial producto turístico desarrollado para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado, y las oportunidades que identifica sobre la implementación de dicho producto.

#### **2. Criterios básicos de inclusión y exclusión.**

La entrevista se encuentra dirigida a las personas que cumplan con los siguientes criterios de inclusión:

- Autoridad de una institución referida a personas con discapacidad visual, de ser posible encargado (a) de organización de paseos o salidas de campo de sus miembros.

### 3. Introducción a la entrevista.

El investigador debe mencionar la siguiente presentación:

“Buenos días/tardes/noches, mi nombre es Flavio Portillo Tinoco, soy egresado de la carrera de Turismo Sostenible de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Me encuentro realizando esta llamada para conversar y conocer su percepción sobre el segmento de personas con discapacidad visual, productos turísticos en complejos arqueológicos y productos turísticos para personas con discapacidad visual en complejos arqueológicos, sus expectativas sobre este segmento y un potencial producto turístico desarrollado para este grupo en el Complejo Arqueológico Mateo Salado, y las oportunidades que identifica sobre la implementación de dicho producto.

Haré algunas preguntas para que usted pueda responder, y no habrá respuestas buenas o malas, esto no es un examen y no tiene ningún tipo de calificación. Así mismo, todas las cosas que conversemos durante esta llamada, se mantendrán en absoluta confidencialidad y en anonimato. Para ello firmaremos un consentimiento informado que le explicaré a continuación:

*(Lectura del consentimiento informado y recepción de respuesta positiva de la participante).*

También me gustaría pedirle que busque un espacio adecuado, sin mucha bulla y en privacidad, para evitar interrupciones. Esta llamada durará aproximadamente 30 a 45 minutos, solo si es urgente podemos cortar la llamada y retomarla luego, de lo contrario, le pido que por favor trate de seguir en la llamada para mantener el hilo de la conversación.

Asimismo, quisiera solicitarle su autorización para grabar esta llamada porque como le dije anteriormente, sus opiniones y respuestas son importantes, y no

quisiera olvidar u omitir alguna información útil. Esta grabación me servirá para poder analizar la información después y obtener respuestas claras a nuestras interrogantes.

A continuación, se detallan las preguntas a seguir durante toda la llamada.

#### **4. Guía de entrevista a profundidad.**

Se realizarán las siguientes preguntas abiertas de manera ordenada invitando al diálogo sostenido que permita tener la mayor cantidad de información posible.

##### **Módulo 1. Datos generales.**

- f) ¿Cuál es su nombre completo?
- g) ¿A qué institución y a qué área representa?

##### **Módulo 2. Percepciones**

- a) ¿Cuál es su percepción sobre la participación de personas con discapacidad visual en espacios culturales y turísticos?

Preguntas soporte:

- ¿Ustedes en qué medida participan en estos espacios?
- ¿Cuál es su percepción sobre la participación o visita de personas con discapacidad visual a complejos arqueológicos?

- b) ¿Cuál es su percepción como autoridad de una institución referida a personas con discapacidad visual sobre las salidas de campo?

Preguntas soporte:

- ¿Su institución organiza salidas de campo?
- ¿A dónde suelen hacerlo? ¿Con qué frecuencia? ¿por qué?

- ¿Cómo realizan la elección del destino?, ¿qué criterios toman en cuenta? (distancia, precio, tiempo de estadía y contacto)
- ¿Qué porcentaje de los miembros han participado o suelen participar?
- ¿Los gastos son cubiertas por cada participante o la institución cuenta con un presupuesto?

c) ¿Cuál es su percepción como autoridad de una institución referida a personas con discapacidad visual sobre visitas a complejos arqueológicos por parte de sus miembros?

Preguntas soporte:

- ¿Han visitado el Complejo Arqueológico Mateo Salado? ¿Cómo les pareció?
- ¿Cómo calificaría usted las salidas a complejos arqueológicos? ¿Por qué? ¿En qué aspectos debe mejorar el complejo arqueológico? ¿Qué aspectos le parecieron buenos? ¿Qué aspectos le parecieron malos?
- ¿Cuáles fueron las principales dificultades durante la visita?
- ¿Cuál fue el aspecto que más disfrutaron?
- ¿Cómo calificaría la infraestructura, el recorrido, el guiado y el precio?
- ¿Fue fácil contactar con el complejo arqueológico para programar la visita?
- ¿El complejo contaba con actividades complementarias? ¿Cuáles eran? ¿Fueron de su agrado? ¿Por qué? ¿Aportaron estas a su experiencia?
- ¿Qué comentarios recibe de los miembros luego de la visita a un Complejo Arqueológico? ¿Son distintos a cuando visitan otros destinos?

### **Módulo 3. Expectativas**

a) ¿Cuáles son sus expectativas sobre un potencial producto turístico desarrollado para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado?

Preguntas soporte:

- ¿Qué criterios debería cumplir el complejo arqueológico Mateo Salado para que su institución realice una visita a este? (distancia, precio, tiempo de estadía y contacto)
- ¿Qué características debería tener el complejo arqueológico Mateo Salado en infraestructura, recorrido, guiado, actividades, recursos humanos, aspectos organizativos, entre otros, para que su institución realice una visita a este?
- ¿Qué actividades complementarias le interesaría pudiera brindar el Complejo Arqueológico Mateo Salado?
- ¿Considera importante realizar convenios con centros culturales, como un complejo arqueológico, para tener mayores beneficios?
- ¿Considera importante que un complejo arqueológico como Mateo Salado desarrolle un producto turístico dirigido a personas con discapacidad visual?

#### **Módulo 4. Oportunidades**

- a) ¿Considera que la implementación de un producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado le significa a este espacio un valor agregado?

Preguntas soporte:

- ¿Qué otros beneficios encuentra?
- ¿Cómo se beneficia su organización?

Finalmente, se agradecerá la participación y se le mencionará que posteriormente se le podrá comentar los resultados del estudio.

## **ANEXO N° 4: GUÍA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD PARA ENCARGADO (A) DEL ÁREA DE PRODUCTO DE UNA AGENCIA DE VIAJE**

Autor: Flavio Portillo Tinoco

### **1. Presentación.**

La presente guía de entrevista se enmarca dentro de la tesis de investigación “DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN EL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO MATEO SALADO, UBICADO EN EL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA, EN EL LÍMITE CON LOS DISTRITOS DE BREÑA Y PUEBLO LIBRE.” realizada por el alumno Flavio Portillo Tinoco de la EP de Turismo Sostenible de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya.

El objetivo de esta entrevista es identificar las percepciones de una agencia de viaje sobre el segmento de personas con discapacidad visual en el turismo, productos turísticos en complejos arqueológicos y productos turísticos para personas con discapacidad visual en complejos arqueológicos, sus expectativas sobre el segmento de personas con discapacidad visual en el turismo y un potencial producto turístico desarrollado para este grupo en el Complejo Arqueológico Mateo Salado, así como las oportunidades que identifica de dicho producto.

### **2. Criterios básicos de inclusión y exclusión.**

La entrevista se encuentra dirigida a las personas que cumplan con los siguientes criterios de inclusión:

- Encargado (a) del área de productos de una agencia de viajes que preste servicios en complejos arqueológicos o atractivos culturales en Lima Metropolitana.

### 3. Introducción a la entrevista.

El investigador debe mencionar la siguiente presentación:

“Buenos días/tardes/noches, mi nombre es Flavio Portillo Tinoco, soy egresado de la carrera de Turismo Sostenible de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Me encuentro realizando esta llamada para conversar y conocer su percepción sobre el segmento de personas con discapacidad visual, productos turísticos en complejos arqueológicos y productos turísticos para personas con discapacidad visual en complejos arqueológicos, sus expectativas sobre este segmento y un potencial producto turístico desarrollado para este grupo en el Complejo Arqueológico Mateo Salado, así como las oportunidades que identifica de dicho producto.

Haré algunas preguntas para que usted pueda responder, y no habrá respuestas buenas o malas, esto no es un examen y no tiene ningún tipo de calificación. Así mismo, todas las cosas que conversemos durante esta llamada, se mantendrán en absoluta confidencialidad y en anonimato. Para ello firmaremos un consentimiento informado que le explicaré a continuación:

*(Lectura del consentimiento informado y recepción de respuesta positiva de la participante).*

También me gustaría pedirle que busque un espacio adecuado, sin mucha bulla y en privacidad, para evitar interrupciones. Esta llamada durará aproximadamente 30 a 45 minutos, solo si es urgente podemos cortar la llamada y retomarla luego, de lo contrario, le pido que por favor trate de seguir en la llamada para mantener el hilo de la conversación.

Asimismo, quisiera solicitarle su autorización para grabar esta llamada porque como le dije anteriormente, sus opiniones y respuestas son importantes, y no

quisiera olvidar u omitir alguna información útil. Esta grabación me servirá para poder analizar la información después y obtener respuestas claras a nuestras interrogantes.

A continuación, se detallan las preguntas a seguir durante toda la llamada.

#### **4. Guía de entrevista a profundidad.**

Se realizarán las siguientes preguntas abiertas de manera ordenada invitando al diálogo sostenido que permita tener la mayor cantidad de información posible.

##### **Módulo 1. Datos generales.**

- h) ¿Cuál es su nombre completo?
- i) ¿Cuál es la agencia de viaje a la que representa?

##### **Módulo 2. Percepciones**

- a) ¿Qué percepción tiene usted acerca del segmento de personas con discapacidad visual en el turismo?

Preguntas soporte:

- ¿Ha trabajado con grupos o turistas con discapacidad visual? ¿Qué demandan estos? ¿Qué medidas toma la agencia?
- ¿Con que frecuencia recibe estos grupos?
- ¿Su agencia cuenta con productos turísticos para estos grupos?
- ¿Qué productos turísticos suelen pedir estos grupos?
- ¿Qué productos turísticos usted destina a estos grupos en la ciudad de Lima?
- ¿Considera a los complejos arqueológicos para estos grupos? ¿Cuáles? ¿Por qué?
- ¿Qué comentarios ha recibido de estos grupos?

b) ¿Qué percepción tiene usted acerca de productos turísticos en complejos arqueológicos?

- ¿Estos productos turísticos son rentables?
- ¿Cuál es la mayor dificultad de vender estos productos turísticos?
- ¿Hay alguna dificultad con las reservas?
- ¿Cuál es el mayor beneficio de vender estos productos turísticos?
- ¿Qué tipo de turistas generalmente incluyen la visita a un complejo arqueológico durante su visita a Lima Metropolitana?
- ¿Cuáles son los complejos arqueológicos en Lima Metropolitana que más son vendidos por su agencia? ¿Por qué?
- ¿Qué comentarios recibe de los turistas que realizan visitas a complejos arqueológicos?

c) ¿Conoce complejos arqueológicos en Lima Metropolitana que ofrezcan un producto turístico especializado para personas con discapacidad visual? ¿Qué percepción tiene de estos?

- ¿Su agencia ha vendido este tipo de productos turísticos?
- ¿Ha tenido pasajeros que han solicitado este tipo de productos turísticos?
- ¿Con qué complejo arqueológico se contactó? ¿Cumplía este con todos los requerimientos?
- ¿Qué comentarios recibió de sus pasajeros luego de la experiencia en dicho complejo arqueológico?
- ¿Considera que estos complejos arqueológicos consiguen un valor agregado al desarrollar un producto turístico para personas con discapacidad visual? ¿Cuál es su beneficio?

### **Módulo 3. Expectativas**

a) ¿Cómo debería ser un producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado?

- ¿Qué características debería tener en infraestructura, guiado, y demás?
- ¿Considera importante la implementación de actividades complementarias al recorrido?

#### Módulo 4. Oportunidades

- a) ¿Qué oportunidades piensa usted tiene el segmento de personas con discapacidad visual en el turismo?

Preguntas soporte:

- ¿Siente que el segmento de personas con discapacidad visual ha crecido o está creciendo en los últimos años? ¿Siente que es un segmento rentable?
- ¿Considera importante que personas con discapacidad visual puedan acceder a espacios turísticos y culturales como un complejo arqueológico?
- ¿Qué criterios considera son importantes para desarrollar productos turísticos para personas con discapacidad visual?
- ¿Qué motivaría a su agencia a ofrecer productos turísticos para este segmento?

- b) ¿Qué oportunidades piensa usted tiene un potencial producto turístico desarrollado para este grupo en el Complejo Arqueológico Mateo Salado?

Preguntas soporte:

- ¿Le interesaría ofrecer un producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado? ¿Lo consideraría un producto turístico competitivo?

- ¿Qué características debería tener el producto turístico especializado para personas con discapacidad visual que ofrece el Complejo Arqueológico Mateo Salado para que su agencia lo venda?
- ¿Qué estrategias utilizaría para vender este producto turístico?
- ¿Cuál cree usted sería el beneficio para su agencia al ofrecer un producto turístico para personas con discapacidad visual en el Complejo Arqueológico Mateo Salado u otro complejo?

Finalmente, se agradecerá la participación y se le mencionará que posteriormente se le podrá comentar los resultados del estudio.



**ANEXO N° 5: GUÍA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD PARA  
AUTORIDAD ENCARGADA DEL ÁREA DE GESTIÓN SOCIO CULTURAL  
DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO MATEO SALADO**

Autor: Flavio Portillo Tinoco

**1. Presentación.**

La presente guía de entrevista se enmarca dentro de la tesis de investigación “DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN EL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO MATEO SALADO, UBICADO EN EL DISTRITO DE CERCA DO DE LIMA, EN EL LÍMITE CON LOS DISTRITOS DE BREÑA Y PUEBLO LIBRE.” realizada por el alumno Flavio Portillo Tinoco de la EP de Turismo Sostenible de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya.

El objetivo de esta entrevista es identificar las percepciones de la autoridad encargada del área de gestión socio cultural del Complejo Arqueológico Mateo Salado sobre el segmento de personas con discapacidad visual en actividades culturales, productos turísticos en complejos arqueológicos y productos turísticos para personas con discapacidad visual en complejos arqueológicos, sus expectativas sobre un potencial producto turístico desarrollado para personas con discapacidad visual en su espacio de administración, así como las condiciones y oportunidades del mismo para implementar un producto turístico para dicho segmento.

**2. Criterios básicos de inclusión y exclusión.**

La entrevista se encuentra dirigida a las personas que cumplan con los siguientes criterios de inclusión:

- Autoridad encargada del área de gestión socio cultural del Complejo Arqueológico Mateo Salado.

### 3. Introducción a la entrevista.

El investigador debe mencionar la siguiente presentación:

“Buenos días/tardes/noches, mi nombre es Flavio Portillo Tinoco, soy egresado de la carrera de Turismo Sostenible de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Me encuentro realizando esta llamada para conversar y conocer su percepción sobre el segmento de personas con discapacidad visual, productos turísticos en complejos arqueológicos y productos turísticos para personas con discapacidad visual en complejos arqueológicos, sus expectativas sobre un potencial producto turístico desarrollado para personas con discapacidad visual en su espacio de administración, así como las condiciones y oportunidades de este espacio para implementar un producto turístico para dicho segmento.

Haré algunas preguntas para que usted pueda responder, y no habrá respuestas buenas o malas, esto no es un examen y no tiene ningún tipo de calificación. Así mismo, todas las cosas que conversemos durante esta llamada, se mantendrán en absoluta confidencialidad y en anonimato. Para ello firmaremos un consentimiento informado que le explicaré a continuación:

*(Lectura del consentimiento informado y recepción de respuesta positiva de la participante).*

También me gustaría pedirle que busque un espacio adecuado, sin mucha bulla y en privacidad, para evitar interrupciones. Esta llamada durará aproximadamente 30 a 45 minutos, solo si es urgente podemos cortar la llamada y retomarla luego, de lo contrario, le pido que por favor trate de seguir en la llamada para mantener el hilo de la conversación.

Asimismo, quisiera solicitarle su autorización para grabar esta llamada porque como le dije anteriormente, sus opiniones y respuestas son importantes, y no

quisiera olvidar u omitir alguna información útil. Esta grabación me servirá para poder analizar la información después y obtener respuestas claras a nuestras interrogantes.

A continuación, se detallan las preguntas a seguir durante toda la llamada.

#### **4. Guía de entrevista a profundidad.**

Se realizarán las siguientes preguntas abiertas de manera ordenada invitando al diálogo sostenido que permita tener la mayor cantidad de información posible.

##### **Módulo 1. Datos generales.**

- j) ¿Cuál es su nombre completo?
- k) ¿A qué institución y a qué área representa?

##### **Módulo 2. Percepciones**

- d) ¿Cuál es su percepción sobre el segmento de personas con discapacidad visual en actividades culturales?

Preguntas soporte:

- ¿Considera que hay mucha, poca o regular participación de personas con discapacidad visual en actividades culturales? ¿A qué se debe esto?
  - ¿Según usted, cómo es la situación actual de las personas con discapacidad visual y los complejos arqueológicos? ¿Los complejos arqueológicos son espacios idóneos para estos ciudadanos?
  - ¿Qué aspectos se deben mejorar o que estrategias deben desarrollarse para conseguir una participación regular de personas con discapacidad visual en actividades culturales en espacios como complejos arqueológicos?
- e) ¿Cuál es su percepción sobre productos turísticos en complejos arqueológicos?

Preguntas soporte:

- ¿Considera importante poner en valor social y turístico un complejo arqueológico? ¿Cuáles son los beneficios de esto? ¿Cuáles son los perjuicios de esto?
- ¿Qué criterios se toman en cuenta para poner en valor social y turístico un complejo arqueológico?
- ¿Cómo miden el éxito de los productos turísticos desarrollados en complejos arqueológicos?

f) ¿Cuál es su percepción sobre productos turísticos para personas con discapacidad visual en complejos arqueológicos?

Preguntas soporte:

- ¿Consideran importante hacer accesibles los complejos arqueológicos para personas con discapacidad visual? ¿Por qué?
- ¿Cuentan con un producto turístico diseñado para personas con discapacidad visual?, ¿Por qué si o no consideraron pertinente desarrollarlo? ¿Qué dificultades encuentran al hacerlo?
- ¿Han recibido visitantes con discapacidad visual?, ¿con qué frecuencia? ¿Qué recorridos suelen hacer con ellos?
- ¿Qué comentarios han recibido de ellos?
- ¿Tienen algún acuerdo con alguna institución referida a personas con discapacidad visual?
- ¿Qué dificultades encuentran al recibir a estos visitantes?
- ¿El recurso humano está capacitado para tratar con personas con discapacidad visual?

### **Módulo 3. Expectativas**

5. ¿Cuáles son sus expectativas sobre un producto turístico desarrollado para personas con discapacidad visual en su espacio de administración?

Preguntas soporte:

- ¿Consideran importante que el complejo cuente con producto turístico especializado en personas con discapacidad visual?, ¿por qué?
- ¿Qué características debería tener este producto turístico, tanto en infraestructura, recorrido, guiado, recursos humanos y actividades extras que den valor agregado?

#### **Módulo 4. Condiciones**

- a) ¿Usted cree que el Complejo Arqueológico Mateo Salado cuenta con las condiciones necesarias para implementar un producto turístico para personas con discapacidad visual?

Preguntas soporte:

- ¿Cuentan con condiciones en infraestructura, recorrido, guiado, recursos humanos, organizativos y presupuestales?
- ¿Cuáles son aquellas en las que se deben trabajar?
- ¿Con cuales ya cuentan? ¿Cuáles le faltan?

#### **Módulo 5. Oportunidades**

- a) ¿Con qué oportunidades cuenta el Complejo Arqueológico Mateo Salado para implementar un producto turístico para personas con discapacidad visual?

Preguntas soporte:

- ¿Ven como una oportunidad desarrollar un producto turístico para estos visitantes?, ¿por qué?
- ¿Este producto turístico generaría un valor agregado para el complejo?
- ¿Hay alguna iniciativa de trabajo para este segmento?

Finalmente, se agradecerá la participación y se le mencionará que posteriormente se le podrá comentar los resultados del estudio.

