



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

**TEMA: GESTIÓN DE TURISMO INCLUSIVO PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD AUDITIVA CASO: MUSEO DEL CARMEN ALTO**

**AUTORES: FARINANGO TIPÁN, JOSSELYN JAZMÍN
LUGMAÑA LUGMAÑA, FERNANDA MARIBEL**

DIRECTOR: MSC. ACOSTA MEJÍA, ELOÍSA SUSANA

SANGOLQUÍ

2020



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "*GESTIÓN DE TURISMO INCLUSIVO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA CASO: MUSEO DEL CARMEN ALTO*" fue realizado por las señoritas *Farinango Tipán, Josselyn Jazmín y Lugmaña Lugmaña, Fernanda Maribel* el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustenten públicamente.

Sangolquí, 10 de enero 2020

Firma:

Msc. Acosta Mejía, Eloisa Susana

C.C:170500042-8



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, *Farinango Tipán, Josselyn Jazmín y Lugmaña Lugmaña, Fernanda Maribel*, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: “*Gestión de Turismo Inclusivo para personas con discapacidad auditiva caso: Museo del Carmen Alto*”, es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 10 de enero 2020

Firmas:

Farinango Tipán, Josselyn Jazmín

C.C:172507662-2

Lugmaña Lugmaña, Fernanda Maribel

C.C: 235028528-0



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

AUTORIZACIÓN

Nosotros, *Farinango Tipán, Josselyn Jazmín y Lugmaña Lugmaña, Fernanda Maribel*, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: “*Gestión de Turismo Inclusivo para personas con Discapacidad auditiva caso: Museo del Carmen Alto*”, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 10 de enero 2020

Firmas:

Farinango Tipán, Josselyn Jazmín
C.C:172507662-2

Lugmaña Lugmaña, Fernanda Maribel
C.C: 23502852-8

DEDICATORIA

El presente trabajo es el fruto de un sueño compartido, por ello quiero dedicar a mis padres quienes han sido mi mayor motivación y mis compañeros en esta aventura.

A mi hermano quien ha estado a mi lado en todos los momentos de mi vida, siendo mi soporte y brindándome su apoyo incondicional.

A mis abuelitos y mis tías quienes han estado motivándome cada día para cumplir con mis metas propuestas.

A mis ángeles que desde el cielo me han acompañado en este caminar.

A la Comunidad Sorda quienes me han enseñado que en la vida hay que sonreír ante cada dificultad, solo es cuestión de abrir la mente y el corazón para aprender cosas nuevas.

J. J. Farinango Tipán

Dedico este trabajo a mi familia (sobrinos, cuñadas, abuelos y primos) por haberme dado todo el apoyo que he recibido durante toda mi carrera, quienes creyeron en mí siempre; enseñándome a valorar todo el esfuerzo que han hecho por sacarme a delante.

En especial a mi mamá, que siempre ha sido un ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

A mis hermanos que en conjunto con mi mamá siempre se han esforzado para que no me falte nada.

A todos quienes en el camino de hacer este trabajo han sido de gran ayuda y que gracias a este aporte hemos logrado conseguir terminar nuestro trabajo de titulación junto a mi compañera de tesis J.J. Farinango Tipán.

F.M. Lugmaña Lugmaña

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado el mejor regalo y mi primera escuela, mis padres, quienes con esfuerzo y dedicación han sembrado en mí, valores, aprendizajes y muchas experiencias.

A mis maestros quienes han compartido todo su conocimiento para hacer de mí una profesional que sea un aporte a la sociedad.

A nuestra tutora ing. Elito por su acompañamiento y paciencia durante esta etapa.

A mi compañera Ferny con quien he compartido esta etapa de nuestras vidas siendo mi soporte y mi complemento para poder finalizar nuestro objetivo.

A mis compañeros de curso que han sido fuente de alegrías, experiencias y aventuras a lo largo de todo este tiempo.

J.J. Farinango Tipán

Un agradecimiento especial para mi mamá quien ha estado conmigo siempre y ha luchado en compañía de mis hermanos (David, Mayra, Jhonatan, Gina, Ermen y Alex), quienes me han ayudado incondicionalmente, ya sea acompañándome en mis largos viajes o agotadoras noches.

A mis sobrinos, cuñadas, abuelos y primos, quienes también me apoyaron, ya sea de manera directa o indirectamente.

También quiero agradecer a mi compañera de tesis Josselyn, quien en todo el transcurso de mi carrera universitaria ha estado ahí ayudándome en todo lo que he necesitado.

Gracias a la Universidad de las Fuerzas Armadas que me permitió ser parte de ella y abrir sus puertas para poder estudiar mi carrera, así también a los docentes quienes impartieron sus conocimientos día a día.

F.M. Lugmaña Lugmaña

ÍNDICE

CARATULA	
CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPITULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Importancia del proyecto.....	2
1.2.1 Justificación.....	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Teorías de soporte	4
2.1.1 Teoría de restricciones.....	4
2.2 Modelo de Gestión Turística de Museos	7
2.3 Turismo cultural	9
2.4. Comunidad Sorda en Ecuador	11
2.5 Marco referencial	13
2.5.1 Turismo inclusivo a nivel mundial	13
2.5.2 Turismo inclusivo a nivel de Latinoamérica	13
2.5.3 Turismo inclusivo a nivel Ecuador.....	14
2.5.4 Casos de turismo inclusivo.....	18
2.6 Marco conceptual	21
2.7 Marco contextual o situacional.....	24
2.7.1 Contexto y lugar donde se desarrollará el estudio.....	24

2.7.2 Delimitación temporal	24
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Enfoque de investigación	25
3.2 Tipología de investigación	25
3.2.1 Por su finalidad.....	25
3.2.2 Por las fuentes de información	25
3.2.3 Por las unidades de análisis	25
3.2.4 Por el control de las variables.....	26
3.2.5 Por el alcance.....	26
3.3 Instrumentos de recolección de información.....	26
3.3.1 Entrevista:.....	26
3.3.2 Encuesta:	27
3.3.3 Observación directa:.....	27
3.4 Procedimiento para recolección de datos y tratamiento de información.....	27
3.5 Cálculo de la Muestra.....	28
CAPITULO IV	
RESULTADOS	
4.1 Entrevista a expertos que manejan la discapacidad auditiva.....	29
4.2 Entrevista Sra. Ximena Endara (Coordinadora Técnica) - Museo del Carmen Alto.....	30
4.3 Encuesta a personas con discapacidad auditiva en Quito.....	31
4.3.1 Datos generales.....	32
4.3.2 Cruce de variables	56
CAPITULO V	
PROPUESTA	
5.1 Propuesta.....	73
5.1.1 Estrategias de comunicación	75
5.1.2 Estrategias de accesibilidad.....	77
5.1.3 Estrategias de participación (actividades)	80
5.2 Restricciones presentadas en la realización del proyecto de investigación.....	85
5.3 Propuesta para nuevos proyectos de investigación	86
5.4 Conclusiones	87
5.5 Recomendaciones.....	89
Bibliografía	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Sexo</i>	32
Tabla 2. <i>Edad</i>	33
Tabla 3. <i>Grado de discapacidad auditiva</i>	34
Tabla 4. <i>Nivel de educación</i>	35
Tabla 5. <i>¿Acude a museos, monumentos y/o exposiciones?</i>	36
Tabla 6. <i>Acompañamiento en la visita</i>	37
Tabla 7. <i>Motivo de la visita</i>	38
Tabla 8. <i>Existencia de Interprete de Lengua de Señas Ecuatoriana</i>	39
Tabla 9. <i>Medio de accesibilidad preferido</i>	40
Tabla 10. <i>Tecnología que usa</i>	41
Tabla 11. <i>Barreras en la visita</i>	42
Tabla 12. <i>Ayuda técnica en museos</i>	43
Tabla 13. <i>Señalética y señalización</i>	44
Tabla 14. <i>Servicios</i>	45
Tabla 15. <i>Actividades</i>	46
Tabla 16. <i>Información</i>	47
Tabla 17. <i>Inclusividad</i>	48
Tabla 18. <i>¿Por qué no acude a museos?</i>	49
Tabla 19. <i>Ayuda técnica en museos</i>	50
Tabla 20. <i>Actividades para la comunidad sorda</i>	51
Tabla 21. <i>Actividades para la CSEC</i>	52
Tabla 22. <i>¿Conoce el Museo del Carmen Alto?</i>	53
Tabla 23. <i>Historia de Mariana de Jesús</i>	54
Tabla 24. <i>Medio para conocer de museos</i>	55
Tabla 25. <i>Cruce de variables entre el rango de edad y acude si / no a museos, monumentos y exposiciones</i>	56
Tabla 26. <i>Cruce de variables entre el rango de edad y si acude al museo de forma autónoma o con visitas organizadas</i>	58
Tabla 27. <i>Cruce de variables entre el rango de edad y que le motiva visitar museos, monumentos y exposiciones</i>	61
Tabla 28. <i>Cruce de variables entre el rango de edad y las barreras que más se les ha presentado</i> ..	64
Tabla 29. <i>Cruce de variables entre el rango de edad y que le motiva visitar museos, monumentos y exposiciones</i>	67
Tabla 30. <i>Cruce de variables entre el nivel de educación y las actividades le gustaría que haya para la CSEC</i>	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo.....	32
Figura 2. Edad.....	33
Figura 3. Grado de discapacidad auditiva.....	34
Figura 4. Nivel de educación.....	35
Figura 5. ¿Acude a museos, monumentos y/o exposiciones?.....	36
Figura 6. Acompañamiento en la visita.....	37
Figura 7. Motivo de la visita.....	38
Figura 8. Existencia de Intérprete de Lengua de Señas Ecuatoriana.....	39
Figura 9. Medio de accesibilidad preferido.....	40
Figura 10. Tecnología que usa	41
Figura 11. Barreras en la visita	42
Figura 12. Ayuda técnica en museos.....	43
Figura 13. Señalética y señalización.....	44
Figura 14. Servicios	45
Figura 15. Actividades	46
Figura 16. Información	47
Figura 17. Inclusividad	48
Figura 18. ¿Por qué no acude a museos?	49
Figura 19. Ayuda técnica en museos.....	50
Figura 20. Actividades para la comunidad sorda	51
Figura 21. Actividades para la CSEC	52
Figura 22. ¿Conoce el Museo del Carmen Alto?	53
Figura 23. Historia de Mariana de Jesús	54
Figura 24. Medio para conocer de museos	55
Figura 25. Cruce de variables entre el rango de edad y si acude o no a museos, monumentos y exposiciones	57
Figura 26. Cruce de variables entre el rango de edad y si acude al museo de forma autónoma o con visitas organizadas.....	60
Figura 27. Cruce de variables entre el rango de edad y que le motiva visitar museos, monumentos y exposiciones.....	63
Figura 28. Cruce de variables entre el rango de edad y las barreras que más se les ha presentado ...	66
Figura 29. Cruce de variables entre el rango de edad y que le motiva visitar museos, monumentos y exposiciones	69
Figura 30. Cruce de variables entre el nivel de educación y las actividades le gustaría que haya para la CSEC.....	72
Figura 31. Comunicación con lengua de señas.....	75
Figura 32. Comunicación clara.	76
Figura 33. Oralismo	76
Figura 34. Interpretes en LSEC	77
Figura 35. Subtitulado	79
Figura 36. Implante coclear	80
Figura 37. Foro Comunidad Sorda en las instalaciones de CONADIS	82
Figura 38. Taller de creación poética	83
Figura 39. Actividades lúdicas	84

RESUMEN

En Quito existen 77 museos de los cuales algunos poseen una limitada información museística, para personas con discapacidad auditiva, para esto también se toma en cuenta la existencia de pocos profesionales dentro de los museos relacionada a la lengua de señas; esto genera que estas personas no tengan una experiencia personal positiva y que la información proporcionada en el museo durante la guianza sea escasa. Por esta razón, la presente investigación se centra en analizar la gestión del turismo inclusivo del Museo del Carmen Alto, porque los resultados de los proyectos en relación a inclusividad han sido nulos y esto conlleva a una deficiente interpretación del patrimonio durante el recorrido y es aquí donde se genera una insatisfacción a las personas con discapacidad auditiva. Se tiene registros según el CONADIS de 11,966 personas con discapacidad auditiva en Pichincha, y en Quito un total de 10,464(6,474 en rango de edad entre 15 y 54 años) personas con esta discapacidad. Esta investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo puesto que el análisis será bibliográfico y se recolectará datos con una investigación de campo. Las técnicas a utilizar para la recolección de información será: entrevistas, encuestas y la observación directa. El tipo de investigación será exploratoria y descriptiva. Con los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos mencionados se diseñará estrategias enfocadas a la gestión de turismo inclusivo para personas con discapacidad auditiva con el fin generar experiencias positivas e interesantes de la visita al Museo del Carmen Alto, ciudad de Quito.

PALABRAS CLAVE:

- **TURISMO INCLUSIVO**
- **DISCAPACIDAD AUDITIVA**
- **GESTIÓN**
- **MUSEOS**

ABSTRACT

In Quito there are 77 museums of which some have limited museum information, for people with hearing impairment, for this, the existence of few professionals within the museums related to sign language is also taken into account; This means that these people do not have a positive personal experience and that the information provided in the museum during the guidance is scarce. For this reason, the present research focuses on analyzing the management of inclusive tourism of the Carmen Alto Museum, because the results of the projects in relation to inclusiveness have been null and this leads to a poor interpretation of the heritage during the tour and it is here where dissatisfaction is generated for people with hearing impairment. There are records according to CONADIS of 11,966 people with hearing impairment in Pichincha, and in Quito a total of 10,464(6,474 in the age range between 15 and 54 years) people with this disability. This research has a qualitative and quantitative approach since the analysis will be bibliographic and data will be collected with a field investigation. The techniques to be used for the collection of information will be: interviews, surveys and direct observation. The type of research will be exploratory and descriptive. With the results obtained from the application of the aforementioned instruments, strategies focused on the management of inclusive tourism for people with hearing disabilities will be designed in order to generate positive and interesting experiences of the visit to the Museo Del Carmen Alto, city of Quito.

KEYWORDS:

- **INCLUSIVE TOURISM**
- **AUDITORY DISABILITY**
- **MANAGEMENT**
- **MUSEUM**

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (2019), menciona que alrededor del mundo existen 466 millones de personas con discapacidad auditiva, el cual representa el 5% de la población mundial.

A nivel de país, 64,796 personas poseen discapacidad auditiva, por otro lado en Pichincha 11,966 personas están registradas en el Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades (CONADIS) con esta discapacidad, específicamente en Quito se ha registrado a 10,464 personas con esta discapacidad que representa el 87,44% de la población y escogió a las personas en un rango de edad entre 15 y 54 años, la cuales son 6,474 personas con discapacidad aditiva.

En Ecuador existe gran cantidad de museos y atractivos turísticos en donde la inclusión para personas con discapacidad auditiva se ha desarrollado en parte, pero a causa de la poca motivación para visitar museos y atractivos turísticos por parte de la comunidad sorda estos proyectos no han tenido un gran avance, a pesar de que algunos museos desarrollan proyectos tomando en cuenta al personal capacitado y materiales que ayudan a la inclusión, el hecho de que la comunidad sorda no asista a estos establecimientos también se lo toma como un problema para el desarrollo del turismo inclusivo, pues la inclusión no solo está en la oferta sino también en que las personas con esta discapacidad se sienta con la confianza de poder incluirse en la sociedad.

En particular, el Museo del Carmen Alto se encuentra localizado en la ciudad de Quito y es parte de la Fundación Museos de la Ciudad, este espacio abrió sus puertas en el año 2013, con el objetivo de generar reflexión en torno al patrimonio cultural carmelita y generación de

espacios educativos; al ser este un espacio con apenas 6 años abierto al público ha desarrollado investigaciones y proyectos en relación al turismo inclusivo, sin embargo la afluencia de turistas sordos a este museo es nula, lo que limita al museo el desarrollo de su gestión de turismo inclusivo para personas con discapacidad auditiva.

1.2 Importancia del proyecto

1.2.1 Justificación

El turismo inclusivo tiene como propósito hacer que las personas con discapacidad, sean parte de las actividades turísticas, para ello la OMT como la Organización Mundial de Turismo ha desarrollado herramientas que permiten la interpretación de atractivos y el manejo de grupos con discapacidad.

En Ecuador el turismo accesible recién está dando sus primeros pasos, son pocos los lugares que facilitan el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos, en los lugares que ofertan servicios con accesibilidad se enfocan en discapacidades físicas y discapacidad visual.

Por otra parte hay espacios turísticos que desarrollan proyectos e investigaciones en relación a discapacidades para procurar la inclusión, pero los resultados han sido negativos, debido a la falta de motivación para acudir a estos lugares de las personas discapacidad, con esta investigación se proyecta conocer cuáles son los factores y necesidades que tiene una persona sorda para que visite un museo. Logrando así generar estrategias que permitan la inclusión y la motivación de las mismas a los museos del Carmen Alto, caso de estudio.

Además con este estudio se pretende analizar y conocer sobre la gestión de turismo inclusivo, la interpretación y generación de experiencias para personas con discapacidad auditiva, esta discapacidad maneja como canal de comunicación la lengua de señas, sin embargo este no es el único método de comunicación para la comunidad sorda, en el ámbito

turístico son pocas las personas y servicios turísticos que conocen las características de la comunidad sorda y sus necesidades; a pesar de que la comunidad sorda tiene la posibilidad de observar atractivos en museos, la generación de experiencias y satisfacción no sería completa, si hubiesen personas capacitadas que conozcan más sobre la comunidad sorda y su perfil, gestionando de esta forma la inclusividad en los museos no solo para personas con discapacidad física sino también sensorial.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la gestión de turismo inclusivo para personas con discapacidad auditiva en el Museo del Carmen Alto ubicado en la ciudad Quito

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el marco teórico que sustente la investigación mediante fuentes bibliográficas primarias y secundarias.
- Determinar una metodología de investigación adecuada para la identificación de la gestión turística en los museos, con la finalidad de establecer mecanismos de recolección de información y su oportuno procesamiento para la obtención de los resultados.
- Analizar la situación actual del Museo del Carmen Alto con el fin de identificar los parámetros del turismo inclusivo que tiene dentro de su gestión enfocada a la discapacidad auditiva.
- Definir las necesidades y preferencias de las personas con discapacidad auditiva para identificar los factores de motivación de visita al Museo del Carmen Alto.
- Diseñar estrategias enfocadas a la gestión de turismo inclusivo para personas con discapacidad auditiva con el fin generar experiencias satisfactorias de visita en el Museo del Carmen Alto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Teorías de soporte

2.1.1 Teoría de restricciones

- Historia y Evolución

La teoría de restricciones fue creada por Eliyahu M. Goldratt en los años setenta, la cual nace como una filosofía que tuvo un auge en 1984, promulgó su investigación y desarrollo su teoría en forma de una novela, su best-seller *La Meta*, en donde detalla la forma de administrar una compañía con restricciones que impiden un desarrollo y alcance del objetivo estratégico, ganar dinero (Castañeda, Marín, & Quijano, 2016). Esta teoría se enfoca en las entidades y la administración de recursos, tratando de buscar la solución a las restricciones que limitan el cumplimiento de sus objetivos.

En cualquier tipo de organización se dan las restricciones, las cuales frenan la gestión de las mismas, y como solución a estos problemas tenemos que identificar las restricciones del sistema y administrarlas de manera adecuada con el fin de producir resultados positivos que ayuden a cumplir con las metas por medio de la mejora continua (Álvarez, 2018). Esta es la razón por la que como base de investigación se ha tomado en cuenta esta teoría, pues los museos poseen áreas de gestión del ámbito turístico que llegan a tener restricciones sobre todo para personas con discapacidades, en elementos como: señalización, instalaciones, accesibilidad, información, servicios, actividades, relaciones, parte de estas restricciones viene a ser también el recurso económico (Subirana, 2015).

Según la (TOC, por sus siglas en inglés)¹, la meta de todo negocio es ganar dinero, y de no haber restricciones en algunos procesos, estos negocios tendrían una utilidad muy alta; es así

¹ TOC Theory of Constraints que en su traducción significa Teoría de las Restricciones

que se puede presenciar en algunas empresas, lo que se da por llamar cuello de botella, ya sea en la elaboración de algunos productos o en la calidad del servicio. Con lo dicho, las restricciones se convierten en los puntos débiles de un negocio, los mismos pueden afectar en el desempeño de todo un sistema y la solución es manejar de manera efectiva los recursos (González & Escobar, 2008).

Existen dos tipos de restricciones, las internas que surgen en los procesos u operaciones que tiene insuficiente capacidad para satisfacer la demanda y las políticas que surgen por ciertas reglas establecidas por los gerentes o los sindicatos. Y por otro lado tenemos las externas que se relacionan con la disponibilidad de materiales y el comportamiento del mercado. Sin embargo, también existen las restricciones de los recursos que define la limitación de proveedores, maquinas, mercado, materiales, personal, entre otros (González & Escobar, 2008).

Esta teoría tiene tres maneras de identificar las restricciones y facilitar la toma de decisiones. Las dos primeras se refieren a detectar de manera visual o de manera teórica mediante la verificación e inspección y la tercera tiene un enfoque probabilístico a través del uso de herramientas metodológicas (Marín Marín, Valentina, & Gutiérrez, 2013). Una vez identificada las restricciones, desde el análisis de (González & Escobar, 2008), se puede tomar en cuenta algunos pasos para la toma de decisiones:

1. Identificar la restricción: aquí se identifica dos tipos de recursos, el primero conocido como el cuello de botella que refiere que el recurso tiene una capacidad igual o inferior a la demanda ejercida sobre este y el segundo llamado no cuello de botella, donde la capacidad del recurso es mayor a la demanda.

2. Aprovechar las restricciones del sistema: ayuda a maximizar el tiempo operativo de la limitación y para esto se recomienda utilizar la metodología DBR (Drum, Buffer and Rope), la

cual consiste en respetar la capacidad del recurso cuello de botella, es decir que este al ritmo de este recurso; este recurso nunca debe dejar de funcionar, para ello se lleva un control de su desempeño; y por ultimo llevar otro control con el fin de no sobrecargar de trabajo al recurso cuello de botella.

3. Subordinación del sistema: permite lograr un mejoramiento en la eficiencia del sistema.

4. Elevar la restricción: es llevar a cabo los cambios tales como modificar los sistemas de información, cambiar la estructura de la organización de la empresa, en caso de ser necesario.

5. Una nueva restricción aparecerá: identificar nuevos recursos cuellos de botellas e inicio de un nuevo proceso de mejora.

Lo expuesto en el párrafo anterior conlleva a la solución del problema de las restricciones, pues como se indicó los tipos de organizaciones tiene diversas limitaciones que le impiden seguir con su objetivo, por lo que es necesario tomar en cuenta esta teoría, la cual ayuda a optimizar los recursos a través de la identificación de las restricciones que generan cuellos de botellas a las empresas (Castañeda et al., 2016).

- Relación que tiene con la investigación

Como se menciona la teoría de las restricciones establece métodos para conocer cuáles son las barreras que impiden el manejo adecuado de una gestión dentro de entidades, es por ello que se toma esta teoría como base para este estudio, se considera que la gestión de museos contempla aspectos como señalización, actividades, instalaciones, información, servicios, accesibilidad y relaciones, con el desarrollo del estudio se analizará cuáles son los limitantes internos dentro de la Gestión que tiene el Museo del Carmen Alto para desarrollar actividades de turismo inclusivo dentro de sus recorridos , por otro lado como parte de la restricciones externas se estudiara el comportamiento de las personas con discapacidad auditiva para conocer los motivos que limitan su acceso y disfrute en relación al museo.

La teoría de las restricciones con la finalidad de dar solución a los limitantes dentro de una entidad toma los objetivos de las mismas como base para generar posibles soluciones, por ello en el caso del Museo del Carmen Alto se debe considerar también sus enfoques: el arte religioso del Monasterio del Carmen Alto, la historia y la vida cotidiana de las Carmelitas y la vida de santa Mariana de Jesús.

2.2 Modelo de Gestión Turística de Museos

La gestión turística de museos tiene como finalidad facilitar la toma de decisiones del equipo que labora dentro de un museo para conseguir el cumplimiento de la misión y objetivos permitiendo al museo ser un lugar de fácil acceso para los visitantes; este modelo propone gestionar y evaluar al museo a través de la utilización de los recursos disponibles de la forma más eficiente y eficaz determinando áreas de acuerdo a la estructura operacional del museo, estas áreas deben ser gestionadas como parte de un todo para lograr una experiencia positiva en los visitantes (Subirana, 2015).

A continuación se describen las áreas que se gestiona y se evalúa según el modelo.

- **Señalización:** este elemento en la gestión de museos es importante, pues ayuda a encontrar y determinar el recorrido a realizarse o más bien el que debería hacerse para apreciar la experiencia que el museo quiere transmitir, permite la organización de los flujos y que los tiempos de visita se den con lo ya previsto (Ministerio de Turismo República Dominicana, 2007).
- **Instalaciones:** las instalaciones son los lugares donde los visitantes pueden ingresar, ya sea para recibir el servicio o para satisfacer sus necesidades, así como: servicios sanitarios, lavabos, bebederos, asientos, accesos y otros servicios para discapacitados, áreas verdes, parqueos, cafetería, área de merienda para los grupos, guardarropa, sala de estudio (Guadalupe, 2014).

- **Servicios:** los museos aparte de tener fines educativos, tiene como objetivo generar experiencias en los visitantes, por ello se toma en cuenta a los servicios que se ofertan dentro de los museos; tipo de instalaciones según oferta, servicios higiénicos, tiendas, cafeterías o restaurantes son parte de los servicios que tiene un museo, sin embargo los audio guías, pantallas, material didáctico, zonas lúdicas, a más de otras formas de tener acceso a la información son consideradas como parte de los servicios pues estos son herramientas para el desarrollo de un recorrido adecuado en un museo (Petr, 2016).
- **Actividades:** los museos cuentan con objetivos los mismos que se relacionan con la contribución a la educación, enriquecimiento cualitativo de la sociedad y valor histórico de cada lugar, es por ello que en estos espacios se toma mucha importancia a la interactividad y la interpretación como herramienta para llegar a los visitantes. Las actividades didácticas en la actualidad son herramientas básicas para la interacción con los visitantes, estas actividades pueden ser de animación, exposiciones, seminarios o festivales, lo que permite captar el interés de las personas, atrayendo más visitas a los museos (Ferrer, 2007).
- **Información:** para la difusión de la información, los museos en general manejan contenido multimedia (imágenes, audio, videos, entre otros) y documental (informes técnicos o documentación de ingreso). También es necesario dinamizar la información de forma abierta y esto conlleva tener una página web actualizada con todos los hechos del establecimiento, ya sea programas o eventos que este vaya a tener en un futuro (Gestión de Museos-ODEI, 2017).
- **Accesibilidad:** es necesario que los visitantes tengan accesibilidad a todos los servicios que el museo brinda, sin necesidad de que una barrera los detenga. Además de la accesibilidad a los servicios hacia los visitantes en general, también es necesario tomar en cuenta la accesibilidad a las personas con discapacidad (física, intelectual, sensorial),

pues la demanda de la sociedad ha ido creciendo y con esto la suma de personas de diferentes procedencias, culturas, religiones, costumbres o necesidad (Santacana & Llonch, 2015).

- **Relaciones:** para el desarrollo adecuado de los museos se requiere fuentes de financiamiento, por ello Zárate & García (2017) manifiestan que la creación de alianzas con diversas instituciones permiten generar intercambios, financiamientos, donaciones mediante proyectos para la gestión de los museos. Existen varios museos a nivel mundial que tiene alianzas con empresas turísticas las mismas que ayudan a la promoción de los museos incluyéndolos dentro de los itinerarios.

2.3 Turismo cultural

En el siglo XX el turismo y la cultura eran términos que no se los podían relacionar debido a que la cultura era afín directamente con la educación de la comunidad, sustento de la identidad local, regional o nacional, en cambio el turismo se vinculaba con el esparcimiento, relajación, entre otros. A partir del año 1980 se comienza a introducir el turismo cultural, a pesar de que aún se tiene dificultades al momento de relacionar estos dos términos y esto se lo puede percibir, ya que el turismo y la cultural son manejados por diferentes organismos (Ministerio de Economía, 2014).

Greg Richards y la Secretaria de Turismo de México han tenido sus propias definiciones con respecto al Turismo Cultural, es así que el (Ministerio de Economía, 2014) ha llegado a sintetizarla de la siguiente manera: *“Turismo cultural es aquella forma de turismo motivada por conocer, experimentar, y comprender distintas culturas, formas de vida, costumbres, tradiciones, monumentos, sitios históricos, arte, arquitectura y festividades que caracterizan a una sociedad y su gente y reflejan la identidad de un destino”* (p. 23).

El Turismo Cultural es considerado el motor para conservar el patrimonio cultural tangible e intangible, considerando los tres agentes, como son: el turismo, la cultural y la comunidad local. Dentro de las estrategias del turismo cultural se debe tomar en cuenta los intereses de las comunidades locales, pues estos serán los responsables de que exista un equilibrio entre el turismo y la conservación del patrimonio (Organización Mundial del Turismo, 2018).

- Turismo accesible

A nivel mundial debido a estadísticas presentadas por la Organización Mundial de la Salud se afirma que hay más de 500 millones de personas con discapacidad, es por ello que se ha tomado a este grupo de personas como nuevo segmento de mercado turístico, en la actualidad su participación ha sido más notoria pues el número de viajes de este segmento ha incrementado; se debe considerar como razones a la disponibilidad de tiempo, los deseos de conocer y viajar a esto se considera también las ayudas económicas con las que cuentan estas personas (Fernández Alles, 2014).

Este nuevo segmento del mercado turístico ha tenido complicaciones al momento de realizar sus viajes para Fernández Alles (2014) una de las barreras principales para las personas con discapacidad es la seguridad, debido a que no todos los destinos garantizan accesibilidad en medios de transportes, alojamientos, lugares de ocio o playas, entre otros.

Debido a esto se crea una disciplina de estudio denominada turismo accesible la misma que tiene el objetivo de eliminar barreras físicas al turismo para que personas con discapacidad puedan acceder con más seguridad y garantía; esta disciplina tiene como ventaja el acceso a servicios turísticos como traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino elegido, la eliminación de barreras físicas en los destinos turísticos permiten el incremento de este segmento de mercado con ello a sus acompañantes pues las personas con discapacidad casi nunca viajan solas (Pérez & González Velasco, 2003).

- Turismo inclusivo

El turismo inclusivo es concebido como aquella modalidad de turismo que integra a todos los visitantes de un destino turístico sin ningún tipo de discriminación, esta modalidad comienza desde el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas hasta la finalización de un producto turístico o una guía dentro de un museo o destino turístico; en este caso el objetivo del turismo inclusivo es garantizar el uso y el disfrute del turismo a todas las personas, dentro de la inclusividad no solo las discapacidades son tomadas en cuenta sino todas las poblaciones minoritarias. , más allá del espacio físico este se enfoca en la exclusión de desigualdades, lo que permite a los operadores turísticos, administradores, agentes económicos y demás entidades desarrollen políticas y programas que optimicen los recursos y se integre a este segmento de mercado sin inconvenientes (Morfn Quintanar, 2018).

2.4. Comunidad Sorda en Ecuador

La evolución de la comunidad sorda a nivel mundial, tuvo una influencia en Ecuador, la comunidad sorda se denomina como un grupo organizado en asociaciones, comunidades con objetivos comunes, con una lengua, valores y costumbres propios, esta comunidad tiene conocimientos de su mundo y comparten experiencias de lo que es ser una persona sorda, se debe considerar que muchas personas nacen en la comunidad sorda pero hay otras personas que se integran en una edad avanzada, esta comunidad tiene su propia lengua y cultura, se reconocen como personas visuales que se comunican mediante las manos y su cuerpo (Granda, Rojas, Jumbo, Lored, & Buenaño, 2011).

- **FENASEC**

La Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador (FENASEC), nace el 26 de abril de 1986 en el Distrito Metropolitano de Quito, esta es una organización que se encarga de unir a las asociaciones de todas las provincias dentro del país; en el año 1992 se constituye de forma

legal y así obtiene la personería jurídica, es importante mencionar que la FENASEC se encuentra inscrita dentro de Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS) como ONG`s; para el año 1995 se afilia a la World Federation of the Deaf, esto ha permitido generar relaciones e interacciones con la Comunidad de Sordos a nivel Mundial (FENASEC, 2018).

El objetivo de esta institución es asociar a las personas sordas para que sean tomadas en cuenta a nivel de Ecuador como una comunidad con intereses, todos los proyectos que se ejecutan van dirigidos a promover el desarrollo de sus asociaciones, ejecución de los derechos de las personas sordas, cumplimiento de leyes y convenios nacionales como internacionales, lo más importante de la creación de esta federación es conseguir que las comunidad de personas sordas sea considerada como una comunidad de identidad cultural y lingüística que usa Lengua de Señas Ecuatoriana (LSEC) (FENASEC, 2018).

- **Instrucción de sordos**

En la actualidad la instrucción para sordos se realiza de diferentes formas como(Agurto, 2007):

- **Oralismo:** en caso de niños sordos este método oral tiene como objetivo aproximar al sordo al modelo de un oyente con la finalidad e integrarlo socialmente.
- **Comunicación Total:** es el uso simultáneo de lengua de señas, alfabeto digital, audífonos para que tengan facilidad al llevar conceptos, ideas, palabras y expresiones.

Bimodalismo: forma de dirigirse a las personas con el habla y las manos, es decir acá se incluye ya lengua de señas.

2.5 Marco referencial

2.5.1 Turismo inclusivo a nivel mundial

Según datos de la (Organización Mundial de la Salud, 2018) se calcula que existe 1000 millones de personas con discapacidad, lo que representa un 15% del total de la población mundial, se considera que estos porcentajes crecen de manera acelerada debido al envejecimiento de la población y el aumento de las enfermedades crónicas, entre otras causas. En el año 2007 en la Convención sobre los derechos para personas con Discapacidad de las Naciones Unidas se definió que las estrategias para el éxito en el desarrollo sostenible debe ir de la mano con la integración de personas con discapacidades mediante las políticas dentro del ámbito turístico, también se debe considerar que este segmento de mercado son de gran importancia ya que estos generan ingresos económicos adicionales del sector tomando en cuenta que las personas con discapacidad no viajan solas, se obtiene como datos que por cada personas con discapacidad viaja una persona junto a ella en busca de lugares más inclusivos para visitar (Vila Domínguez, Brea Fraiz, & Alén González, 2011).

2.5.2 Turismo inclusivo a nivel de Latinoamérica

El Turismo Inclusivo en Latinoamérica se ha ido desarrollando favorablemente, pues han ido introduciendo información básica sobre Lengua de Señas y el Sistema Braille, entre otros, en la parte de los servicios turísticos, para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de todos estos servicios. Existen casos representativos como en Colombia en donde se dio la creación de un “MANUAL DE TURISMO PARA TODOS” en el mes de febrero de 2019, con el fin de ayudar a los prestadores turísticos en temas de inclusión social, accesibilidad, discapacidad y herramientas para generar un turismo inclusivo, el mismo será realizado por el Consejo Iberoamericano de Diseño Ciudad y Construcción Accesible CIDCCA. En Brasil, en una encuesta realizada en el año 2010, indicaba que existen 45.6 millones de personas con algún tipo de discapacidad; a pesar de que en temas de accesibilidad no tiene un avance tan

significativo en comparación de países fuera de Latinoamérica, se puede decir que es uno de los países más desarrollados en temas de accesibilidad, pues poseen playas accesibles para personas en silla de ruedas y movilidad reducida, las actividades de aventura –paracaidismo, buceo, montañismo, entre otros- cuentan con pequeñas adaptaciones para personas con discapacidad, el Museo La Pinacoteca de Sao Paulo tiene un programa de visitas para sordos en lengua de señas. Por lo tanto, se puede decir que Latinoamérica está tomando conciencia de lo importante que es el desarrollo del Turismo Inclusivo (Baidal, 2019).

2.5.3 Turismo inclusivo a nivel Ecuador

En Ecuador se han establecido políticas y normativas que regulan el cumplimiento de los derechos para las personas con discapacidad, a continuación, se presenta la normativa legal que Ecuador posee para las personas con discapacidad.

Constitución

La Constitución de la República del Ecuador en su sección sexta, en el artículo 47, literales:

10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.

En el artículo 48, literal 3 dice:

El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad para que aseguren el desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008).

Ley Orgánica de Discapacidades. Publicada en el Registro Oficial Suplemento N. ° 796, del 25 de septiembre de 2012.

La Ley Orgánica de Discapacidades, en su artículo 4 dice:

3. Igualdad de oportunidades: todas las personas con discapacidad son iguales ante la ley, tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna. No podrá reducirse o negarse el derecho de las personas con discapacidad y cualquier acción contraria que así lo suponga será sancionable;

7. Participación e inclusión: se procurará la participación protagónica de las personas con discapacidad en la toma de decisiones, planificación y gestión en los asuntos de interés público, para lo cual el Estado determinará planes y programas estatales y privados coordinados y las medidas necesarias para su participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012)

8. Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

La Ley Orgánica de Discapacidades, en su artículo 44 dice:

Turismo accesible. - La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

La Ley Orgánica de Discapacidades, en su artículo 58 dice:

Artículo 58.- Accesibilidad. - Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social.

En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Plan Toda una Vida

El Plan Toda Una Vida o Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, es una herramienta utilizada por el gobierno para hacer respetar los derechos de los ciudadanos ecuatorianos, el cual está compuesto por tres ejes y estos divididos en nueve objetivos. En el primer Eje, “Derechos para todos durante toda la vida”; el segundo Eje, “Economía al servicio de la sociedad” y el tercer Eje se denomina “Más sociedad, mejor Estado”. Esta herramienta tiene un objetivo en donde nos indica los derechos de las personas, a continuación, se detalla el objetivo:

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, lo que incluye personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad. (Consejo Nacional de Planificación, 2017).

Agenda Nacional para la igualdad de Discapacidades 2017-2021

Es un instrumento que se ha creado con el fin de establecer estrategias para erradicar la desigualdad, en este se cuenta con 12 ejes y uno de ellos es Turismo accesible, arte, cultura y deporte, en el que establece estrategias como sensibilizar al sector público, promover la oferta existente de productos turísticos accesibles, ampliar la oferta de turismo accesible en el país (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2018).

En Ecuador el concepto de turismo accesible se ha manejado con mayor enfoque pues en los destinos turísticos se ha dado mayor énfasis a la eliminación de barreras de accesibilidad e infraestructura de los espacios más no a la generación de experiencias positivas e interesantes para los visitantes. Como ejemplo de turismo accesible se encuentra la ciudad de Baños esta es la primera ciudad a nivel nacional que implemento el turismo accesible, pues Alfonso Eliécer durante su cargo de Concejal impulsó la construcción de rampas, los hoteles diseñaron habitaciones para personas con movilidad reducida, al ser esta la primera ciudad accesible obtuvieron varios premios como “Society for Accessible Travel & Hospitality”, este tema de accesibilidad ha sido considerado por empresas que ofertan servicios turísticos, es por ello que algunas entidades han creado tours para personas con discapacidad, también se menciona que existe la Guía de Turismo Accesible la misma que fue creada por la Federación Nacional de ecuatorianos con discapacidad con el objetivo de tener un programa donde los turistas podrán conocer los lugares más accesibles en Ecuador (Lopez Brunett & Luna Vergara, 2017).

2.5.4 Casos de turismo inclusivo

- **Casos a Nivel Mundial**

Caso España: Museo CosmoCaixa

Este museo de ciencias localizado en Barcelona, ha adaptado sus instalaciones para personas con discapacidades –visual y auditiva-, la finalidad de este museo es transmitir la cosmología a todas las personas desarrollando herramientas y métodos que les permita engancharse con la historia. Las herramientas y métodos que se utilizan en este planetario son: visitas guiadas con audio descripción, visitas guiadas con elementos expositivos táctiles, audios en salas; en el caso de personas con discapacidad auditiva usan lengua de signos en catalán, servicio de interpretación en lengua de signos, subtitulación de material audiovisual (Rom, 2010).

En otros países hay políticas y leyes que promueven la inclusividad en el sector turístico, por ello se han desarrollado herramientas para facilitar el acceso a información y mejorar la generación de experiencias de las personas con discapacidad estas herramientas ha permitido que los países tomen fuerza en el desarrollo de turismo inclusivo.

Caso Francia: Musée d'Art moderne de la Ville de Paris

En Francia existe el distintivo estatal “Turismo y discapacidad” creado en 2003, el cual ayuda a garantizar que el sitio turístico sea accesible para personas con discapacidad –auditiva, metal, motora y visual- (France.Fr, 2018). El Musée d'Art moderne de la Ville de Paris, cuenta con este distintivo estatal, este exhibe las creaciones artísticas de los siglos XX y XXI y muestra el dinamismo del arte contemporáneo. Para el museo es importante tener en cuenta la diversidad y las necesidades de los visitantes, incluyendo a las personas con discapacidad, ya sean físicas, sensoriales o mentales; las facilidades que tiene el museo son: estacionamiento para personas con movilidad reducida, bucles magnéticos que se adaptan a audioguías y audífonos, talleres

sensoriales y visitas táctiles para personas con discapacidad visual y por ultimo para personas con discapacidad psíquica y mental el museo trabaja con la comunidad para desarrollar cursos dirigidos a estas personas (Museo de Arte Moderno, 2019).

- **Casos Nivel Latinoamérica**

En el ayuntamiento de Mérida como parte de la actualización de conocimientos la Dirección de Turismo oferto un taller de lengua de señas con la finalidad de brindar una mejor atención a los visitantes sordos. En la capital de Yucatán se desarrolló este curso, el mismo que se puso a prueba en un recorrido por el Centro Histórico de Mérida, en este recorrido se indicó datos básicos sobre edificaciones como la Catedral, Casa de Montejo y Palacio Municipal, a este recorrido asistieron miembros de la Asociación de sordos del Estado de Yucatán, A.C. Este fue uno de los primeros pasos que la dirección de Turismo de Yucatán decidió iniciar con el fin de convertirse en un destino inclusivo (Novedades, 2015).

En el caso de Argentina, tiene variedad de parques Nacionales los mismos que están desarrollando grandes proyectos por buscar la inclusividad en cada uno de los destinos. El Parque Nacional de Iguazú conocido porque alberga las Cataratas de Iguazú ha establecido ciertas directrices de inclusividad, desde el ingreso este parque tiene vehículos electrónicos que ayuda a los visitantes, la infraestructura se ha modificado con el fin de eliminar la dificultar de movilización para personas con discapacidad física, para personas sordas existe el acompañamiento de personal capacitado en Legua de Señas Argentina (LSA), videos explicativos con subtítulos, información en braille y menús de los espacios gastronómicos en braille. La experiencia en el tren ecológico está adaptada para todas las personas con discapacidad, haciendo que ellas sean partícipes y puedan disfrutar de todos los servicios que este parque oferta (Peralta, 2019).

- **Caso Ecuador**

En la ciudad de Quito se desarrolló el proyecto “DISEÑO DE UNA GUÍA INTERACTIVA DE LOS MUSEOS DE QUITO EN LSEC PARA TURISTAS NACIONALES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA PROFUNDA”, el cual está dirigido a todas las personas ecuatorianas con discapacidad auditiva, para ir cerrando la brecha de exclusión del mundo oyente, un aporte para que personas sordas se desenvuelvan en forma independiente, accedan a información turística en su propia lengua, a través, de un aplicativo en versión HTML interactivo desde cualquier dispositivo móvil o de escritorio. Es una invitación a visitar los Museos del Centro Histórico de Quito, una guía visual, donde se compartirá historia, cultura y además podrán disfrutar de su recorrido. (Turismo Sordos, 2018).

A nivel de Ecuador este es uno de los primeros proyectos enfocados a la discapacidad auditiva, facilitando la información mediante la lengua de señas; hay que tomar en consideración que existen otros métodos e instrumentos que ayudan a personas con esta discapacidad a nivel mundial, sin embargo en Ecuador aún no se los aplica en su totalidad.

Si bien no se puede hablar del Turismo Inclusivo sin relacionarlo con actividades de Turismo Accesible, se tiene un ejemplo de desarrollo con un proyecto que se está dando a nivel nacional llamado “Viviendo Quito con sentidos”. El proyecto es llevado a cabo por un grupo de personas que tienen diferentes niveles de discapacidad visual, los cuales invitan a las personas a tener una experiencia con los ojos vendados, así ellos empiezan a guiar con la ayuda del tacto, olores y los sonidos. Las rutas sensoriales que ellos ofrecen son: la elaboración de helados de paila, cata de chocolate, recorridos por el centro histórico, entre otros (Ministerio de Turismo, 2017). Estos proyectos desarrollados en el país ayudan a que los prestadores turísticos tomen conciencia para impulsar nuevos proyectos dirigidos hacia otras discapacidades, y

además hacer partícipes a los museos, pues este tipo de actividades no se han considerado para los museos.

2.6 Marco conceptual

Accesible

Se entiende como accesibilidad la capacidad de una instalación en forma física y tecnológica para que las personas puedan adaptarse a dicho entorno. (López, 2016) afirma:

La accesibilidad es la posibilidad de desenvolverse autónomamente, con facilidad y seguridad, en un lugar o el uso de un servicio o tecnología por parte de personas que tienen distintas capacidades funcionales, haciendo referencia a las condiciones ambientales (físicas, sensoriales, cognitivas) que permiten o habilitan a las personas en cualquier condición a realizar una actividad específica: desde entrar a un edificio o utilizar un medio de transporte, hasta disfrutar de una actividad cultural.(p.20)

Por ello la accesibilidad se considera como las condiciones que se adecuan en un entorno para el desenvolvimiento de una persona de manera adecuada.

Inclusivo

Se define el termino inclusividad a la actividad donde personas con discapacidad tiene la misma condición de realizar actividades sin ningún impedimento, estas actividades deben estas adaptadas a las necesidades y posibilitar el aprendizaje, goce, disfrute y generación de experiencias con la participación de todos, este término se ha generado con el fin de que las personas con discapacidad puedan acceder al aprendizaje de cultura, incursión de comunidades; se dice que a inclusión no es un espacio físico sino que es una actitud y valor que prevalece en la sociedad (Vélez, 2016).

Gestión

“La gestión es un conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos” (Durango Gutiérrez, 2014).

“La gestión es el activador de un sistema abierto, llamado organización, encargado de generar un ciclo operativo, mantenerlo en funcionamiento y adaptarlo de acuerdo con las exigencias del contexto que conforma el entorno de la organización.” (Máximo, 1988).

Gestión turística

La gestión turística es la aplicación de conocimientos específicos para la adecuación de bienes de patrimonio cultural en recursos turísticos. La utilización de algunos instrumentos básicos permitirá que los procesos de interacción entre el sector turístico y el sector del patrimonio cultural permitan, no solo encontrar el equilibrio entre ambos, sino mejorar el rendimiento de los dos sectores (Velasco, 2009).

Al hablar de gestión turística hace referencia a las posibilidades y facilidades que una persona que no reside en el lugar donde se encuentra un atractivo turístico se desplace hasta este atractivo de manera temporal, dentro de la gestión turística se toma en cuenta factores como: alojamiento, restauración, actividades complementarias, turas, entre otros (Velasco, 2009).

Gestión de museos

Se entiende como gestión de museos al conjunto de actividades que se encargan de la organización, control y administración con el fin de facilitar la toma de decisiones que llevan a cabo la misión del museo, el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo en cada disfunción, para el logro de una gestión de museos los parámetros no son estrictos pues depende

de las colecciones o contenido, del personal de la ubicación, del público y situación jurídica (Cristóbal Belda Navarro Dra Dña María Teresa Marín Torres, 2011).

Discapacidad

Durante varios años este término ha evolucionado de tal manera que se conoce como discapacidad a la restricción de la capacidad de realizar una o varias actividades dentro de lo que se considera como actividades normales del ser humano, la discapacidad abarca las limitaciones funcionales ya sea de forma física o sensorial impidiendo el desarrollo normal de una persona; en un enfoque social la discapacidad está determinada por aquellas barreras físicas y sociales que impone el entorno dificultando la integración a la sociedad (Hernández, 2015).

Discapacidad auditiva

“La discapacidad auditiva se define como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica para percibir a través de la audición los sonidos del ambiente y dependiendo del grado de pérdida auditiva, los sonidos del lenguaje oral, y las barreras¹ presentes en el contexto en el que se desenvuelve la persona”(División de Educación General del Ministerio de Educación de Chile, 2007).

“Es la disminución o privación de la capacidad de oír. Esta discapacidad abarca al oído pero también a las estructuras y funciones asociadas a él. El grado de discapacidad y la edad de adquisición influirán de manera notable de modo que podemos encontrar a personas usuarias de audífonos o implantes cocleares, personas que han perdido la audición con la edad o por un accidente, o personas sordas cuya lengua materna es la lengua de signos” (Organización Mundial de Turismo, 2014).

2.7 Marco contextual o situacional

2.7.1 Contexto y lugar donde se desarrollará el estudio

El trabajo de investigación se realizará en el Museo del Carmen Alto localizado en el Centro Histórico de la ciudad de Quito, el cual fue creado como un sitio para generar reflexión en torno al patrimonio cultural carmelita; y, a la vez, como un espacio en el que se proyectan, organizan y efectúan actividades culturales, artísticas y educativas.

2.7.2 Delimitación temporal

El trabajo de titulación que consta de las fases de: investigación, recopilación de datos, análisis y discusión tendrá una limitación temporal de seis meses, contados a partir de septiembre de 2019 hasta marzo de 2020.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación

En el presente trabajo de investigación se aplicará un enfoque mixto. El enfoque cualitativo se utilizará debido al análisis de un fenómeno social como es la gestión de turismo inclusivo para personas con discapacidad auditiva dentro del Museo del Carmen Alto localizado en la ciudad de Quito, fundamentando sus resultados mediante la información obtenida de las personas involucradas en la investigación y procesos de trabajo de campo, de igual manera, el enfoque cuantitativo complementará la investigación pues se podrá aplicar instrumentos de medición a las personas involucradas en el estudio.

3.2 Tipología de investigación

3.2.1 Por su finalidad

Su objetivo será aplicativo, ya que la investigación utilizará la teoría de las restricciones y el modelo de gestión turística en museos para el sustento teórico y desarrollo del mismo, más no con el fin de desarrollar o crear una nueva teoría.

3.2.2 Por las fuentes de información

La investigación será documental y de campo, ya que se obtuvo información de fuentes secundarias como libros, tesis, artículos científicos, informes, entre otros; la información de campo se recopilará teniendo contacto directo en el Museo del Carmen Alto, caso de estudio y los involucrados en la gestión de turismo inclusivo.

3.2.3 Por las unidades de análisis

Las unidades de análisis de la presente investigación son Insitu, dentro del estudio las unidades que formarán parte del análisis son: Museo del Carmen Alto, guías del museo, interpretes en Lengua de Señas Ecuatoriana y personas con discapacidad auditiva.

3.2.4 Por el control de las variables

Es una investigación no experimental, puesto que no se realizará una manipulación de las variables, es decir se observarán los hechos y fenómenos en su contexto natural como es el caso de la gestión de cada uno de los involucrados y como estos se relacionan para el desarrollo del turismo inclusivo en el Museo del Carmen Alto.

3.2.5 Por el alcance

Se analizará/ describirá los escenarios y objetos de estudio; es decir la gestión del turismo inclusivo por parte del Museo del Carmen Alto, permitirá conocer los escenarios, actitudes de la comunidad sorda y con los resultados se podrá obtener una base de datos que servirá para la investigación a realizarse y también para aquellas investigaciones futuras.

3.3 Instrumentos de recolección de información

3.3.1 Entrevista:

Las entrevistas en este estudio se harán a profesionales de turismo para obtener información respecto al ámbito de turismo inclusivo dentro del país, cómo ven ellos desde su punto de vista la inclusividad dentro de museos. También se tomará en cuenta a los guías del Museo del Carmen Alto, ya que tienen conocimiento de la oferta turística del museo, métodos y protocolos que se realiza dentro del museo, esto nos dará como resultado las falencias que tenga el museo. Por último, es importante también entrevistar a personas con discapacidad auditiva, en este caso se realizarán entrevistas a directivos o representantes de Federación Nacional de Sordos del Ecuador (FENASEC), Asociación de Sordos de Pichincha (ASOP) y otras entidades especializadas para personas con discapacidad auditiva.

3.3.2 Encuesta:

Este instrumento será aplicado a las personas con discapacidad auditiva, con la finalidad de conocer su perfil, comportamiento, motivación para visitar un museo, sus necesidades, su interés, como visualizan ellos los museos, entre otros aspectos.

3.3.3 Observación directa:

se realizará visitas al museo de acuerdo a una planificación con la finalidad de conocer el estado actual que tiene el museo en relación a inclusión, las necesidades que tiene el museo y evaluar al museo bajo parámetros del modelo de gestión turística de museos valiéndose de una ficha de observación.

3.4 Procedimiento para recolección de datos y tratamiento de información

Después de validados los instrumentos de recolección de datos, para la aplicación de entrevistas, encuestas y observación directa se usará la técnica de campo, pues en el caso de las entrevistas se realizará visitas de manera personal a cada una de las instituciones involucradas, donde los datos obtenidos de acuerdo al cuestionario aplicado serán recolectados a través de grabaciones de audio, video para el caso de las autoridades de la comunidad sorda y apuntes para después realizar un análisis de los resultados. En la aplicación de las encuestas, en primer lugar se identificará la población involucrada, para el estudio se toma en cuenta a la comunidad sorda del Cantón Quito, la población será tomada de las estadísticas que tiene el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), luego de identificar la población de estudio se realizará el cálculo de la muestra y se ejecutará la aplicación de las encuestas de forma física y vía online por medio de un formulario realizado en Formularios de Google. Por otro lado, en el caso de la observación directa se realizará recorridos en el museo con el fin de aplicar una ficha de observación la misma que permitirá conocer el estado actual del museo en cuanto a la gestión.

El tratamiento de todos los datos obtenidos se realizará mediante herramientas de análisis de datos y el resultado obtenido de Formularios Google, para el caso de las entrevistas se elaborará una síntesis de cada entrevista y así contrastar y cruzar la información obtenida.

3.5 Cálculo de la Muestra

Teniendo como dato que el cantón de Quito cuenta 6.474 personas con discapacidad auditiva en un rango de edad de entre 15 y 54 años, datos tomados del CONADIS. Con la población definida, se aplica la siguiente fórmula para el cálculo de muestra de población finita.

$$N = \text{Población} = 6.474$$

$$Z = \text{Nivel de confianza (80\%)} = 1,28$$

$$p = \text{Probabilidad de éxito} = 0,5$$

$$q = \text{Probabilidad de fracaso} = 0,5$$

$$e = \text{margen de error} = 0,05$$

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1,28)^2 (6.474 * 0,5 * 0,5)}{(0,05)^2 (6.474 - 1) + (1,28)^2 (0,5 * 0,5)}$$

$$n = 160$$

CAPITULO IV

RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación se dieron en base a la información obtenida de la aplicación de instrumentos como: entrevista al Presidente de la Asociación de Intérpretes del Ecuador y Coordinadora Técnica del Museo del Carmen Alto, encuestas a la Comunidad Sorda del cantón Quito; para el levantamiento de las encuestas se visitó lugares con mayor afluencia de la comunidad sorda entre estos la Unidad Educativa Especializada para Sordos Miguel Espinosa UESSME y Asociación de Sordos de Pichincha mediante sus redes sociales. Para la recopilación y tabulación de los resultados se utilizó el programa SPSS, en el cual se analizó y graficó cada pregunta, además se realizó el cruce de variables con el fin de consolidar la información.

4.1 Entrevista a expertos que manejan la discapacidad auditiva

De acuerdo a la entrevista realizada a la Srta. Dámaris Arias, presidenta de la Asociación de Intérpretes del Ecuador y propietaria de Café En Señas (primera cafetería inclusiva en Ecuador), se obtiene la siguiente información: Ecuador tiene poco desarrollo en relación a turismo accesible, en el caso de los museos, la información proporcionada para la temática expuesta es muy limitada para personas con discapacidad auditiva pues no todos cuentan con técnicas de manejo de información accesible como la lengua de señas. En consecuencia, la relación que existe entre Comunidad Sorda y Museos según expresa la Srta. Arias es inadecuada ya que no se han desarrollado metodologías para que las personas sordas acudan a los museos y tengan una experiencia satisfactoria.

En cuanto a métodos de comunicación, ella considera que la lengua de señas es su idioma principal, por eso un intérprete de lengua de señas realiza un papel muy importante en la relación entre la comunidad sorda y las personas oyentes. La comunidad sorda sin embargo no tiene problemas con otros sentidos como la vista, es por ello que sería importante que en los

museos se maneje recursos materiales como carteles, pancartas con dibujos grandes, claros y coloridos, en caso de que se usen frases estas deben ser cortas y precisas, si el museo cuenta con videos estos podrían ir subtitulados.

Relacionando la comunidad sorda con el turismo, la intérprete manifiesta que las actividades dinámicas y de compartir son más efectivas, ya que la comunidad sorda a medida que crece va adquiriendo mayor vocabulario en señas, aparte el uso de medios tecnológicos con enfoque accesible como videos subtitulados, aplicaciones y programas, permite a las personas sordas incluirse dentro de cualquier ámbito ya sea social, cultural y educativo sin dificultad alguna.

Para la Srta. Arias, como parte vinculante de la Comunidad Sorda y de acuerdo a su experiencia, considera que todas las investigaciones que se realicen en cuanto a inclusividad para las personas sordas son de gran importancia ya que a través de estas y sus resultados se puede generar inclusión de manera más eficiente.

4.2 Entrevista Sra. Ximena Endara (Coordinadora Técnica) - Museo del Carmen Alto.

El Museo del Carmen Alto, es parte de la Fundación Museos de la Ciudad, este abrió sus puertas hace seis años, la Sra. Ximena Endara es la coordinadora técnica de este museo, quien manifiesta que el objetivo principal de este lugar es la reflexión sobre el patrimonio histórico, cultural y artístico que tiene la orden Carmelita dentro de su monasterio, es por ello que a menudo se organiza eventos culturales, artísticos y educativos no formales para la ciudadanía en general, estos eventos van de acuerdo al calendario y las festividades que se celebran a lo largo del año.

La Sra. coordinadora informa que se han desarrollado proyectos enfocándose a grupos de personas más vulnerables, entre ellos se encuentran las personas con discapacidad, en los proyectos se invita a estos grupos a que acudan al museo, sin embargo, los resultados han sido

nulos. Este museo cuenta con visitas guiadas, a través de su grupo de guías quienes durante el recorrido realizan interacciones con las personas que acuden al museo, el personal realiza diversas actividades dependiendo del grupo al que se dirige, tomando en cuenta el desarrollo de programas de inclusión con la comunidad, recorridos teatralizados, reservas de grupos específicos, fechas especiales (Carnaval, Semana Santa, Mes de las Artes, Día de Difuntos, Fiestas de Quito, Navidad), entre otros.

El museo recibe visitas de personas con discapacidad entre ellas están personas con discapacidad física, visual e intelectual, en el caso de la Comunidad Sorda las visitas han sido escasas. La Sra. coordinadora menciona que cuando se dan estas visitas, la guianza se acopla a brindar facilidades a las personas en cuanto a accesibilidad, pues el guion varía y las actividades también, en cuanto a herramientas tecnológicas para facilitar información se explica que el museo no las posee, pues adquirir medios tecnológicos requiere de una gran inversión y el presupuesto para el museo es limitado.

En cuanto a la publicidad el museo utiliza especialmente redes sociales pues ahí es donde captan a la mayoría de sus visitas, pero estas no son personas con discapacidad.

4.3 Encuesta a personas con discapacidad auditiva en Quito.

En la presente investigación se realizó encuestas a las personas con discapacidad auditiva localizadas en Quito, con el fin de definir las necesidades y preferencias de las mismas para identificar los factores de visita al Museo del Carmen Alto.

4.3.1 Datos generales

Tabla 1.

Sexo

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujer	71	44,4	44,4	44,4
	Hombre	89	55,6	55,6	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

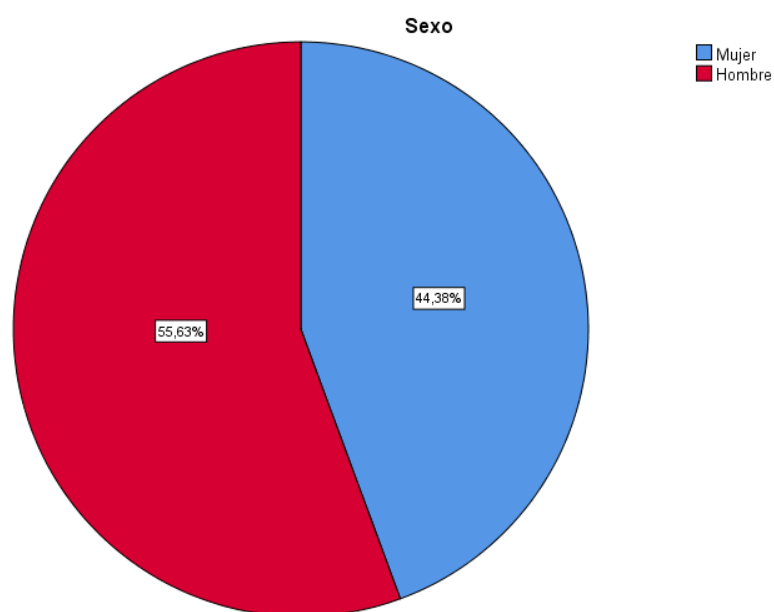


Figura 1. Sexo

De acuerdo a la investigación realizada, el cantón de Quito cuenta 6.474 personas con discapacidad auditiva en un rango de edad de entre 15 y 54 años, datos tomados del CONADIS. De los 160 encuestados tomados en cuenta como muestra de la presente investigación, en la gráfica se observa que el mayor porcentaje de personas con discapacidad auditiva son hombres, representado con un 55.6% en comparación con las mujeres 44.4%, por lo que la diferencia es mínima.

Tabla 2.
Edad

¿Cuál es su edad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	15-24 años	74	46,3	46,3	46,3
	25-34 años	60	37,5	37,5	83,8
	35-44 años	23	14,4	14,4	98,1
	45-54 años	3	1,9	1,9	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

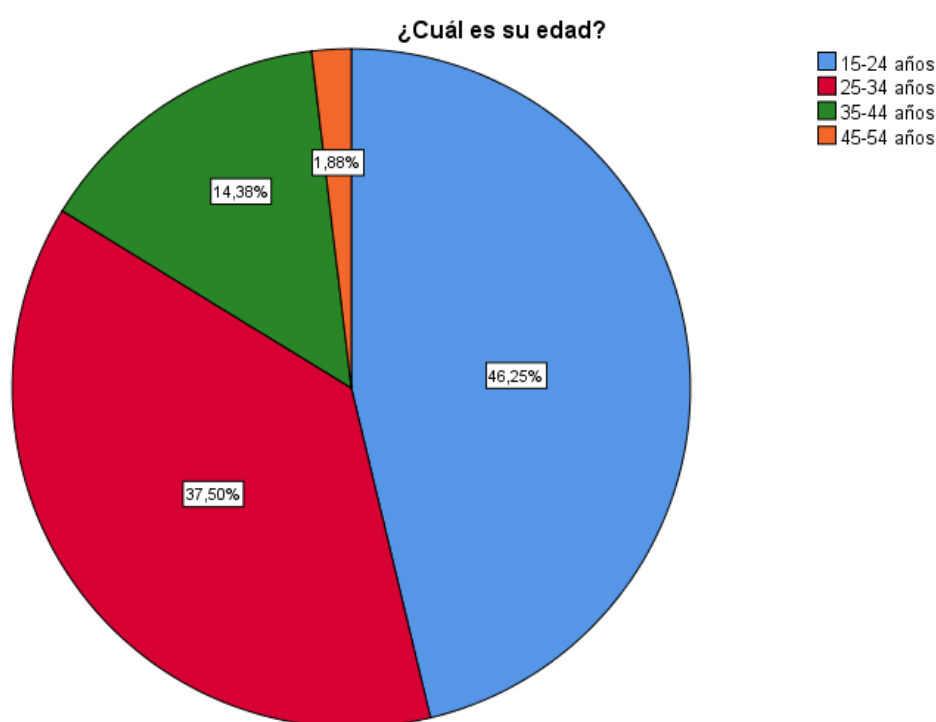


Figura 2. Edad

Se observa que la mayoría de los encuestados tienen entre 15 y 24 años de edad que corresponde al 46.3%, seguido de las personas de 25 a 34 años con un porcentaje de 37.5%. En tercer lugar, están las personas de 35 a 44 años y representan un 14.4%. Por lo que quiere decir que el público potencial que podría asistir al museo y tener una buena experiencia, serían los jóvenes entre 15 y 24 años.

Tabla 3.
Grado de discapacidad auditiva

¿Cuál es el grado de discapacidad auditiva?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	30-49%	16	10,0	10,0	10,0
	50-74%	112	70,0	70,0	80,0
	75-84%	25	15,6	15,6	95,6
	85-100%	7	4,4	4,4	100,0
Total		160	100,0	100,0	

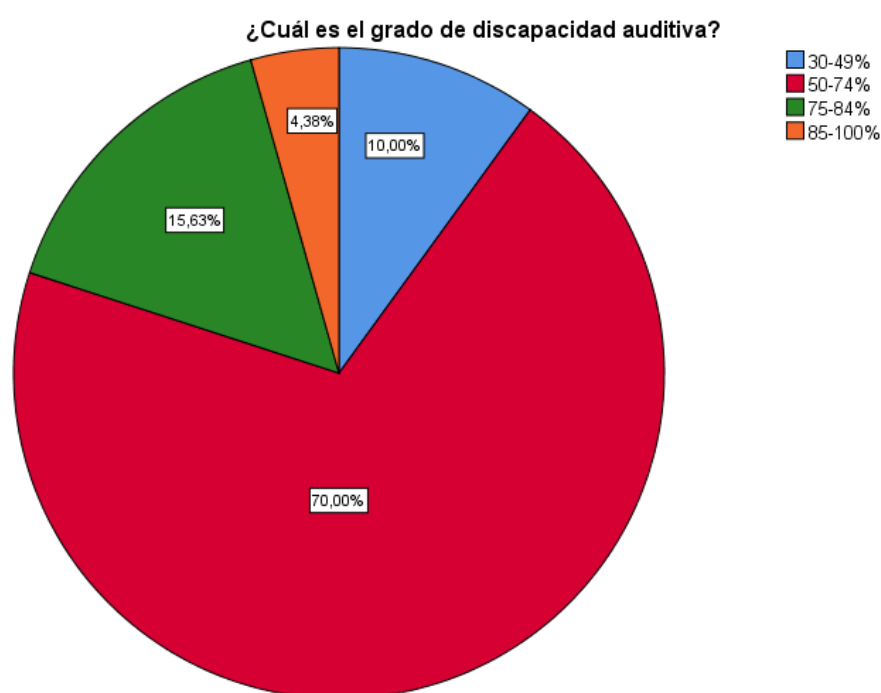


Figura 3. Grado de discapacidad auditiva

De las 160 personas con discapacidad auditiva, existen un 70% con un grado de discapacidad entre 50 y 74%, seguido de un 15.6% con un grado de discapacidad entre 75 y 84%. Lo que nos indica que la mayoría de encuestados tiene nivel de deficiencia auditiva media es decir que estas personas tiene incapacidad parcial para escuchar sonidos en uno o ambos oídos.

Tabla 4.
Nivel de educación

		¿Cuál es su nivel de educación?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	21	13,1	13,1	13,1
	Secundaria	62	38,8	38,8	51,9
	Tercer Nivel	51	31,9	31,9	83,8
	Cuarto Nivel	26	16,3	16,3	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

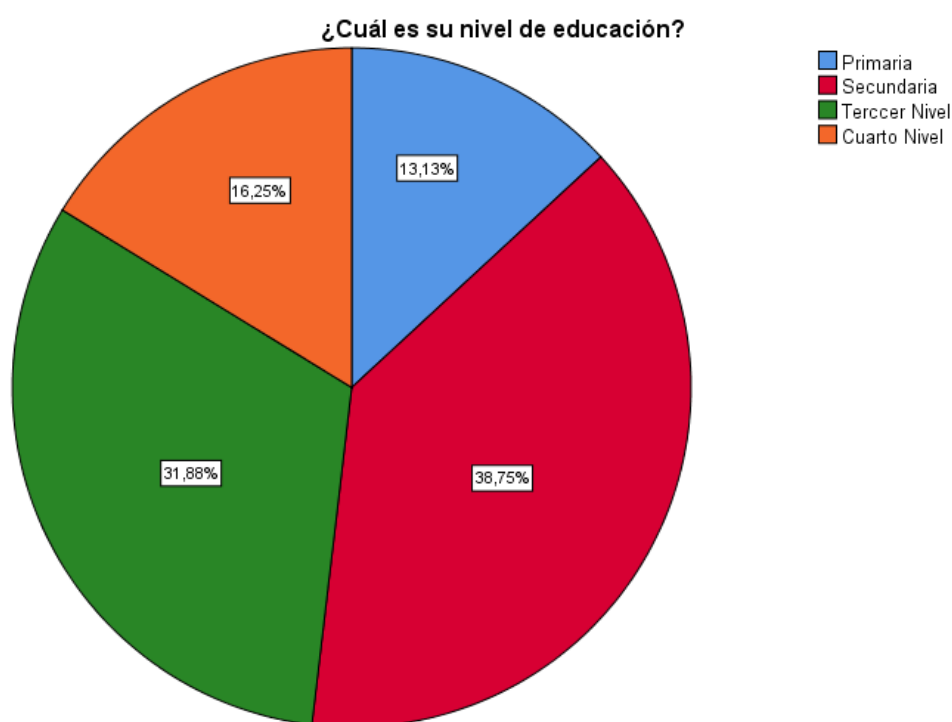


Figura 4. Nivel de educación

El 38.8% de los encuestados tienen un nivel de estudio secundario o están cursando este nivel, seguido del 31.9% que tiene estudios de tercer nivel y el 16.3% de personas con cuarto nivel de educación. De acuerdo a la información obtenida se podrá determinar las diferentes actividades de mayor interés que el museo puede implementar de acuerdo a su nivel de educación.

Tabla 5.
¿Acude a museos, monumentos y/o exposiciones?

¿Acude a museos, monumentos y/o exposiciones?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	117	73,1	73,1	73,1
	No	43	26,9	26,9	100,0
	Total	160	100,0	100,0	



Figura 5. ¿Acude a museos, monumentos y/o exposiciones?

De los 160 encuestados, 117 (73.1%) personas han acudido a museos, monumentos y/o exposiciones, en cambio solo 43 (26.9%) no han ido. Lo que significa que si existe un interés en realizar actividades de tipo cultural.

Tabla 6.
Acompañamiento en la visita

¿Acude al museo de forma autónoma o con visitas organizadas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acudo de forma autónoma	31	19,4	26,5	26,5
	Acudo con organizaciones o asociaciones	39	24,4	33,3	59,8
	Ambas	47	29,4	40,2	100,0
	Total	117	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	26,9		
Total		160	100,0		

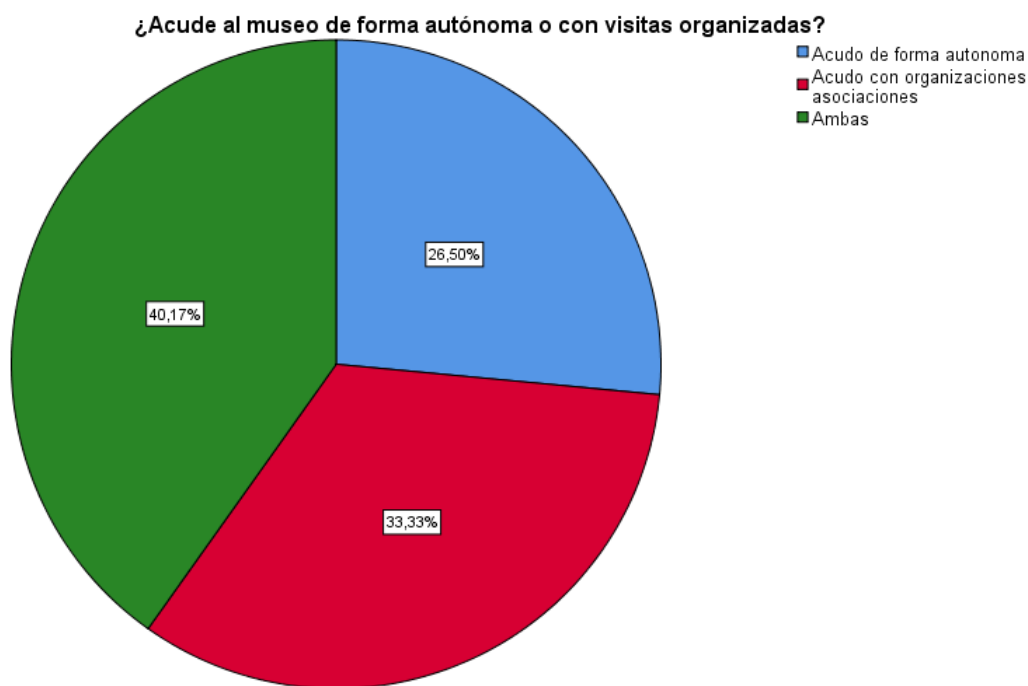


Figura 6. Acompañamiento en la visita

Dentro de los 117 encuestados que acuden a museos y/o exposiciones tenemos que el 40.2% de las mismas acuden de forma autónoma y acompañados de sus organizaciones o asociaciones. Por otro lado, un 33.3% prefieren solo acudir con sus organizaciones o asociaciones, pues por lo general las personas con discapacidad auditiva lo hacen de esta manera con el fin de permanecer en un ambiente sociable.

Tabla 7.
Motivo de la visita

¿Qué le motiva a usted visitar museos, monumentos y/o exposiciones?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Historia	46	28,7	39,3	39,3
	Educación	18	11,3	15,4	54,7
	Cultura	39	24,4	33,3	88,0
	Información	11	6,9	9,4	97,4
	Ocio	3	1,9	2,6	100,0
	Total	117	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	26,9		
Total		160	100,0		



Figura 7. Motivo de la visita

La mayor motivación para visitar museos es la historia en un porcentaje de 39.3% de las 117 personas que contestaron que, sí asisten a un museo, seguido del 33.33 % que acude por la cultura y el 15.4% visita los museos por educación.

Tabla 8.
Existencia de Intérprete de Lengua de Señas Ecuatoriana

¿Cuentan con servicio de intérpretes en LSEC?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	75	46,9	64,1	64,1
	No	42	26,3	35,9	100,0
	Total	117	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	26,9		
Total		160	100,0		

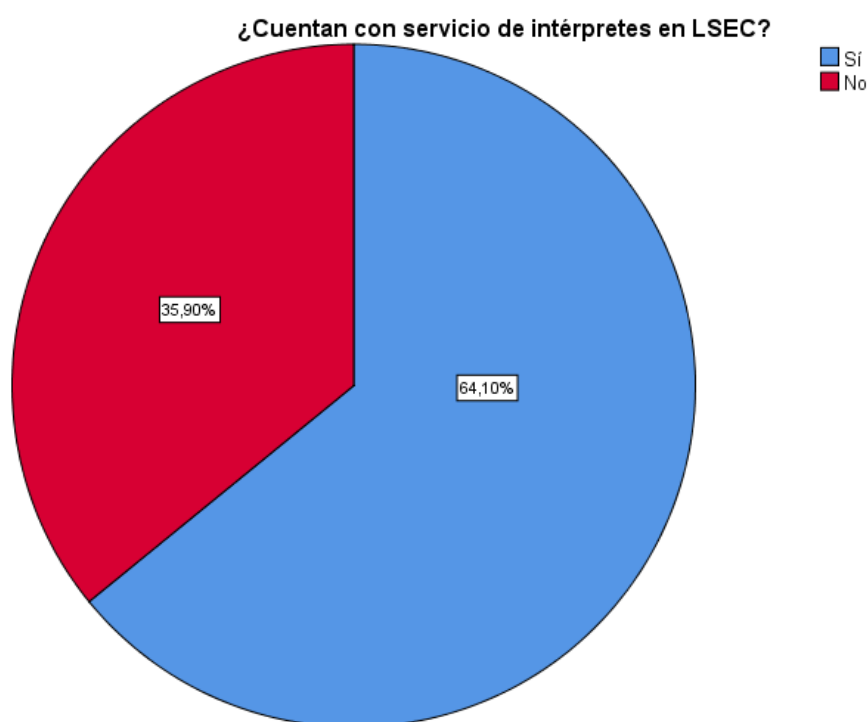


Figura 8. Existencia de Intérprete de Lengua de Señas Ecuatoriana

El 64.1% de encuestados manifiesta que durante la visita en un museo han contado con un intérprete de LSEC y el 35.9% no cuenta con uno. Esto se da debido que algunas asociaciones de personas sordas, organizan visitas para ir a museos pero los acompaña un intérprete de la propia organización.

Tabla 9.
Medio de accesibilidad preferido

¿Qué medio de accesibilidad visual entiende usted mejor?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Subtítulos	29	18,1	24,8	24,8
	Interpretación en Lengua de Señas	83	51,9	70,9	95,7
	Otros	5	3,1	4,3	100,0
	Total	117	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	26,9		
Total		160	100,0		

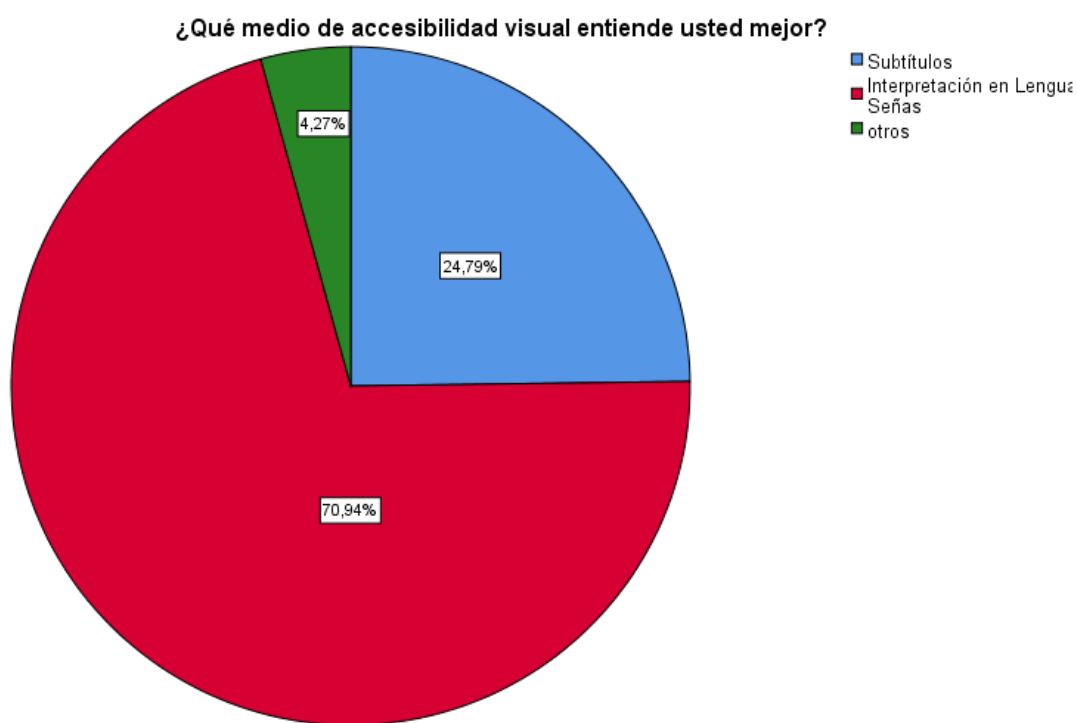


Figura 9. Medio de accesibilidad preferido

Los encuestados en su mayoría se manejan con interpretación en lengua de señas, representando un 70.9%, por otra parte, para el 24,7 % de los encuestados es de mucha ayuda los subtítulos ya que aportan al entendimiento de la información que se encuentre en la visita.

Tabla 10.
Tecnología que usa

¿Qué tipo de tecnología usted usa más?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Computadora	23	14,4	19,7	19,7
	Televisión	29	18,1	24,8	44,4
	Celular	65	40,6	55,6	100,0
	Total	117	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	26,9		
Total		160	100,0		

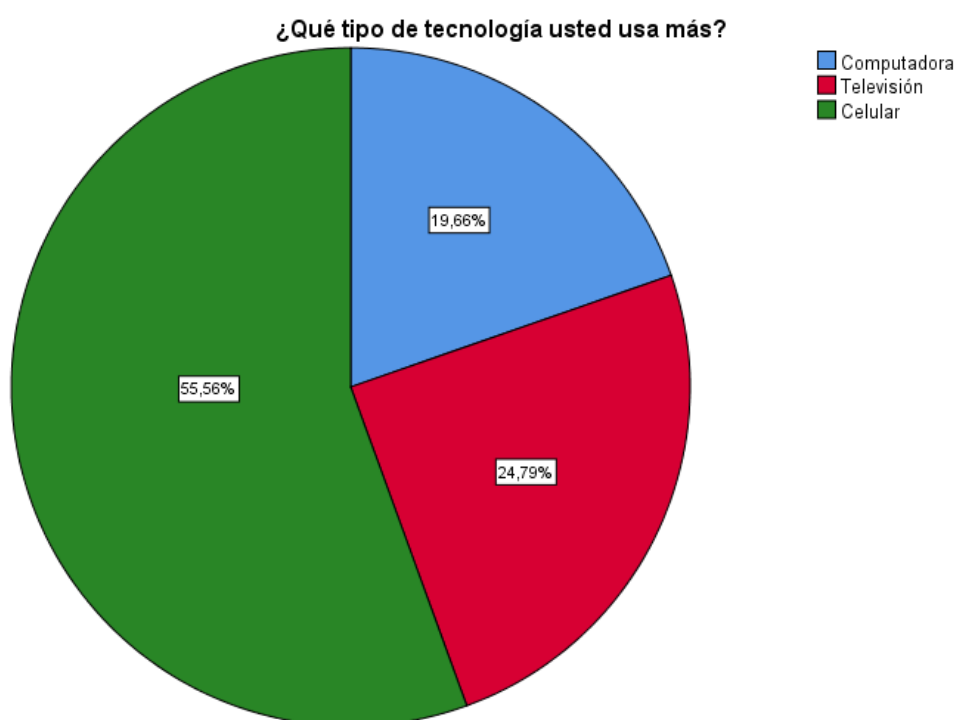


Figura 10. Tecnología que usa

Se puede observar que los aparatos tecnológicos que más utilizan son el celular en primer lugar con un 55.6%, seguido de la televisión con un 24.8% y en una minoría, pero no tan diferente con el segundo lugar, está la computadora con un 19.7%. Se podría decir que hoy en día las personas tienen más contacto con su celular, pues pueden llevarlo a cualquier lado sin que represente una carga.

Tabla 11.
Barreras en la visita

¿Cuáles son las barreras que más se les ha presentado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Comunicación	11	6,9	9,4	9,4
	Arquitectónicas	8	5,0	6,8	16,2
	Información	10	6,3	8,5	24,8
	Tecnológicas	33	20,6	28,2	53,0
	Todas	40	25,0	34,2	87,2
	Ninguna	15	9,4	12,8	100,0
	Total	117	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	26,9		
Total		160	100,0		



Figura 11. Barreras en la visita

La mayoría de las personas encuestadas (34.2%) que, si han asistido a museos, perciben las barreras en todo ámbito, ya sea en: comunicación, arquitectónicas, información y tecnológicas. Por otro lado, tenemos que un 28.2% ratifica que la mayor barrera está en la tecnología, ya sea que los museos no incluyen videos, bucles magnéticos entre otras herramientas que ayuden al disfrute dentro del recorrido en un museo.

Tabla 12.
Ayuda técnica en museos

¿Qué tipo de ayuda técnica utiliza en los museos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Interpretes LSEC	66	41,3	56,4	56,4
	Implante Coclear	20	12,5	17,1	73,5
	Subtitulado	27	16,9	23,1	96,6
	Bucle Magnético	4	2,5	3,4	100,0
	Total	117	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	26,9		
Total		160	100,0		

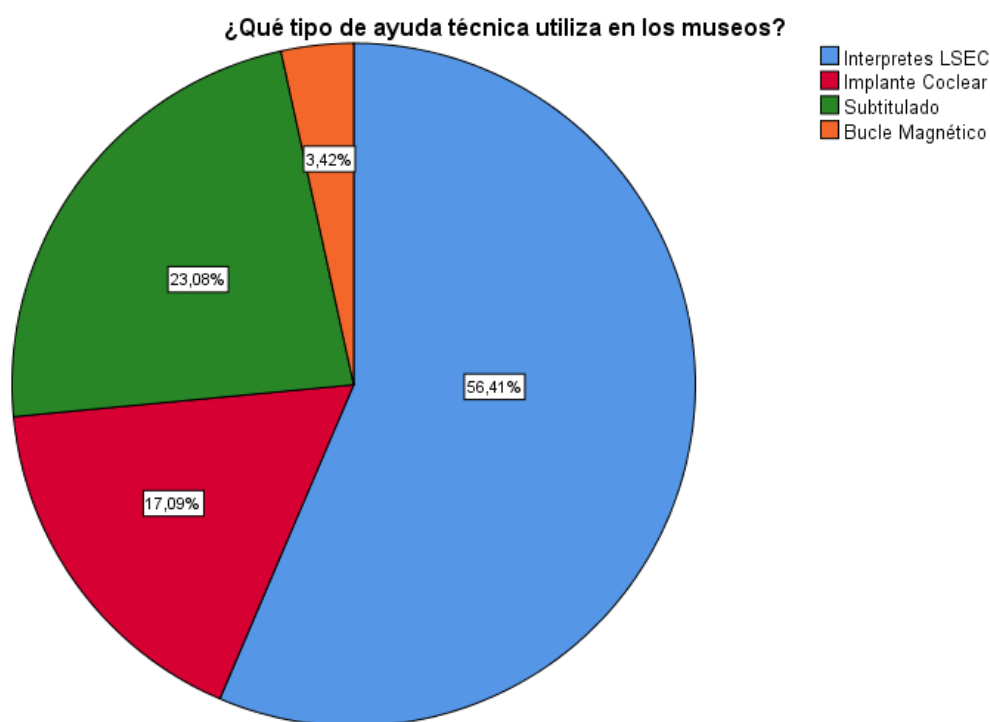


Figura 12. Ayuda técnica en museos

Según nos indica el gráfico, cuando las personas con discapacidad visitan un museo, ellos en su mayoría (56.4%) utilizan un intérprete en LSEC, seguido del 23.1% que se manejan con los subtítulos que en algunos museos existen. Es necesario tomar en cuenta que en su minoría (3.4%) utilizan el bucle magnético.

Tabla 13.
Señalética y señalización

Señalética y Señalización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	36	22,5	30,8	30,8
	Malo	37	23,1	31,6	62,4
	Regular	38	23,8	32,5	94,9
	Bueno	6	3,8	5,1	100,0
	Total	117	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	26,9		
Total		160	100,0		

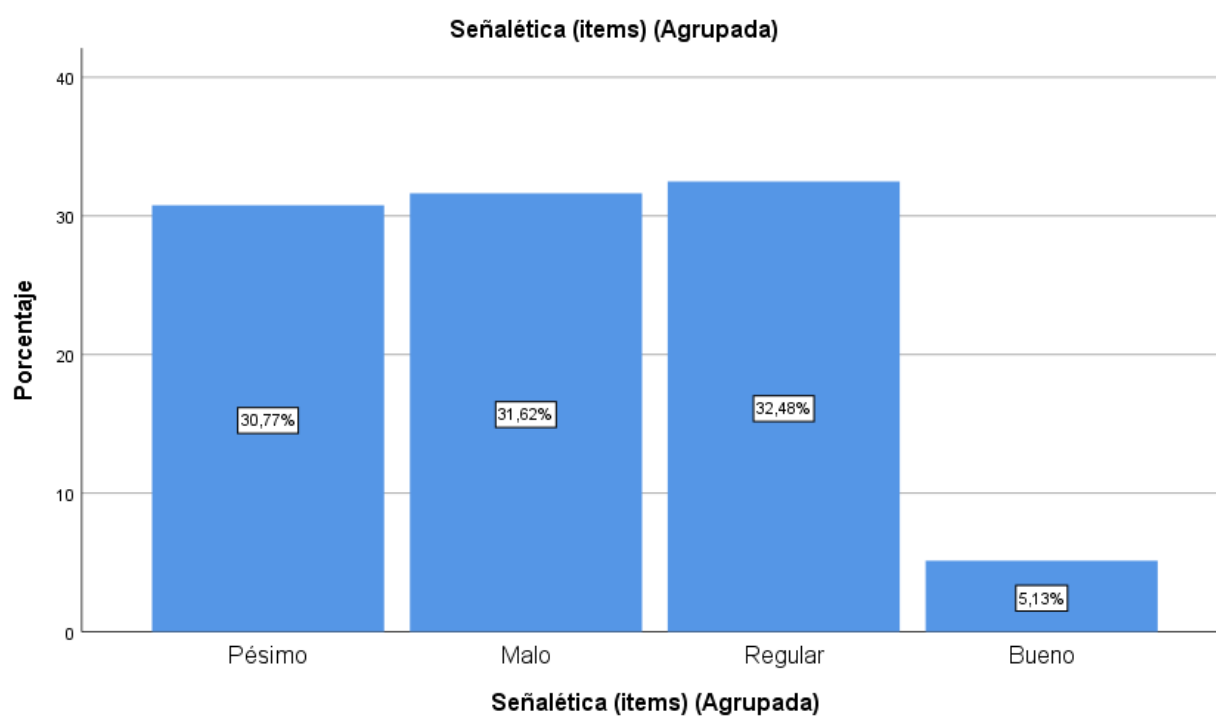


Figura 13. Señalética y señalización

El 32.5% de las personas con discapacidad auditiva consideran que la señalética y señalización es regular, seguido del 31.6% que considera que estas son malas y solo un 5.3% piensa que la señalética y señalización son buenos. Esto nos lleva a pensar que los museos no han implementado una manera de incluir a las personas con discapacidad auditiva, en la señalética y señalización.

Tabla 14.
Servicios

Servicios (existencia de guías, existencia de pantallas táctiles, espacios destinados para el descanso, espacios para la compra y los servicios)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	12	7,5	10,3	10,3
	Malo	12	7,5	10,3	20,5
	Regular	36	22,5	30,8	51,3
	Bueno	41	25,6	35,0	86,3
	Excelente	16	10,0	13,7	100,0
	Total	117	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	26,9		
Total		160	100,0		

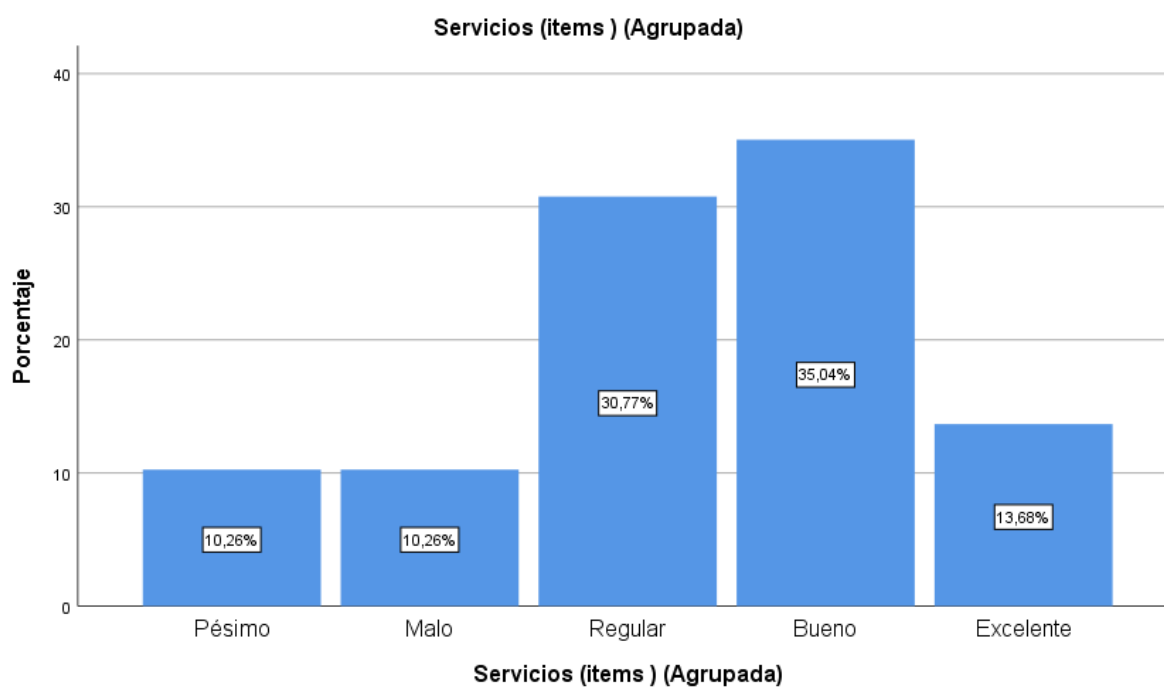


Figura 14. Servicios

En el caso de los servicios donde se consideró criterios como: existencia de guías, existencia de pantallas táctiles, espacios destinados para el descanso, espacios para la compra y los servicios. El 35% considera que son buenos. En segundo lugar, tenemos que el 30.7% de los encuestados considera que los servicios son regulares, lo que se puede notar que tiene una similitud en porcentajes con el primer lugar.

Tabla 15.
Actividades

Actividades (recorridos teatralizados, programas educativos, talleres y eventos culturales exposiciones temporales)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	23	14,4	19,7	19,7
	Malo	34	21,3	29,1	48,7
	Regular	43	26,9	36,8	85,5
	Bueno	17	10,6	14,5	100,0
	Total	117	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	26,9		
Total		160	100,0		

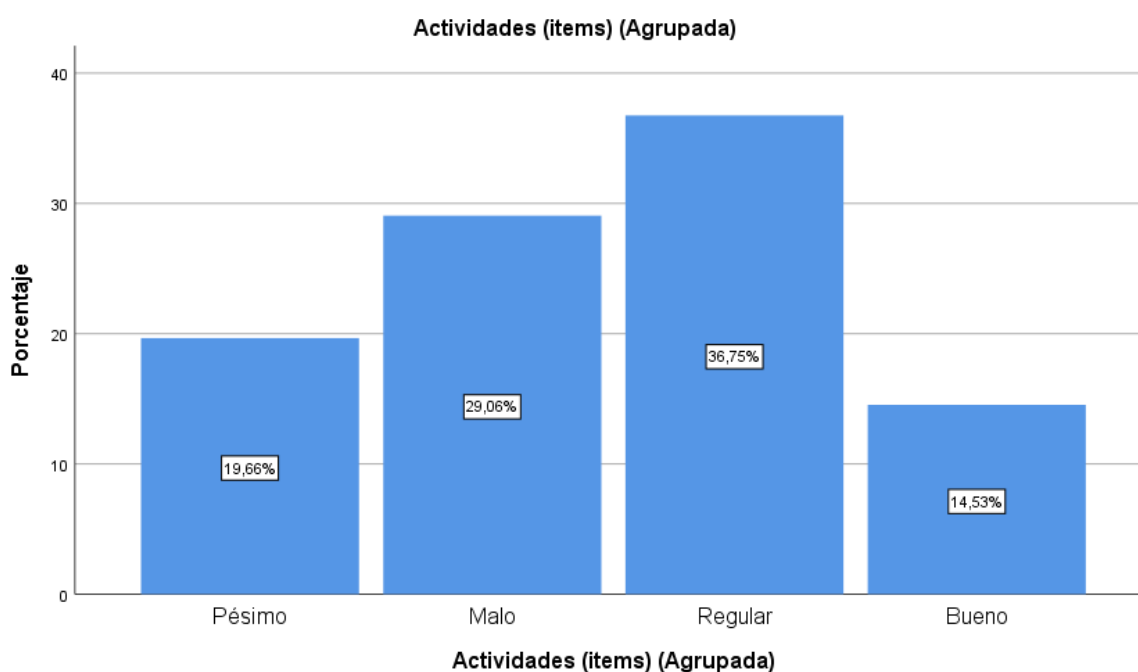


Figura 15. *Actividades*

Con respecto a las actividades como recorridos teatralizados, programas educativos, talleres y eventos culturales exposiciones temporales que se realizan dentro de los museos de Quito, el 36.7% de los encuestados consideran que las actividades son regulares, y un 14.5% son buenas.

Tabla 16.
Información

Información (paneles informativos, información en cada sala, existencia de guianza, videos subtitulados, visitas virtuales, folletos informativos y folletos de promoción)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	22	13,8	18,8	18,8
	Malo	37	23,1	31,6	50,4
	Regular	43	26,9	36,8	87,2
	Bueno	15	9,4	12,8	100,0
	Total	117	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	26,9		
Total		160	100,0		

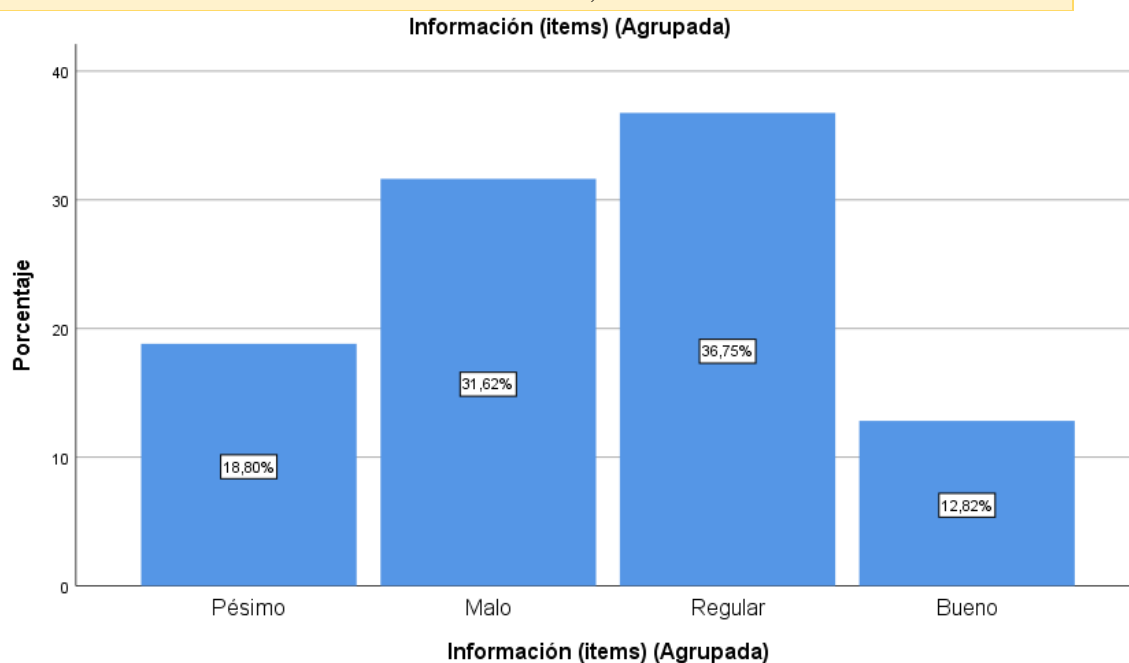


Figura 16. Información

Se puede observar que el manejo de la información en donde los criterios tomados en cuenta fueron: paneles informativos, información en cada sala, existencia de guianza, videos subtitulados, visitas virtuales, folletos informativos y folletos de promoción dentro de los museos de Quito, según las personas encuestadas es considerada entre regular 36.8% y malo 31.6%; solo un 12.8% está de acuerdo en que la información es buena.

Tabla 17.
Inclusividad

Inclusividad (uso de signo de guías, utilización de LSEC para la guianza, manejo de sistema de braille, manejo de tarifas diferenciadas, talleres y actividades para personas con discapacidad y los videos con intérpretes de LSEC)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	26	16,3	22,2	22,2
	Malo	38	23,8	32,5	54,7
	Regular	39	24,4	33,3	88,0
	Bueno	14	8,8	12,0	100,0
	Total	117	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	26,9		
Total		160	100,0		

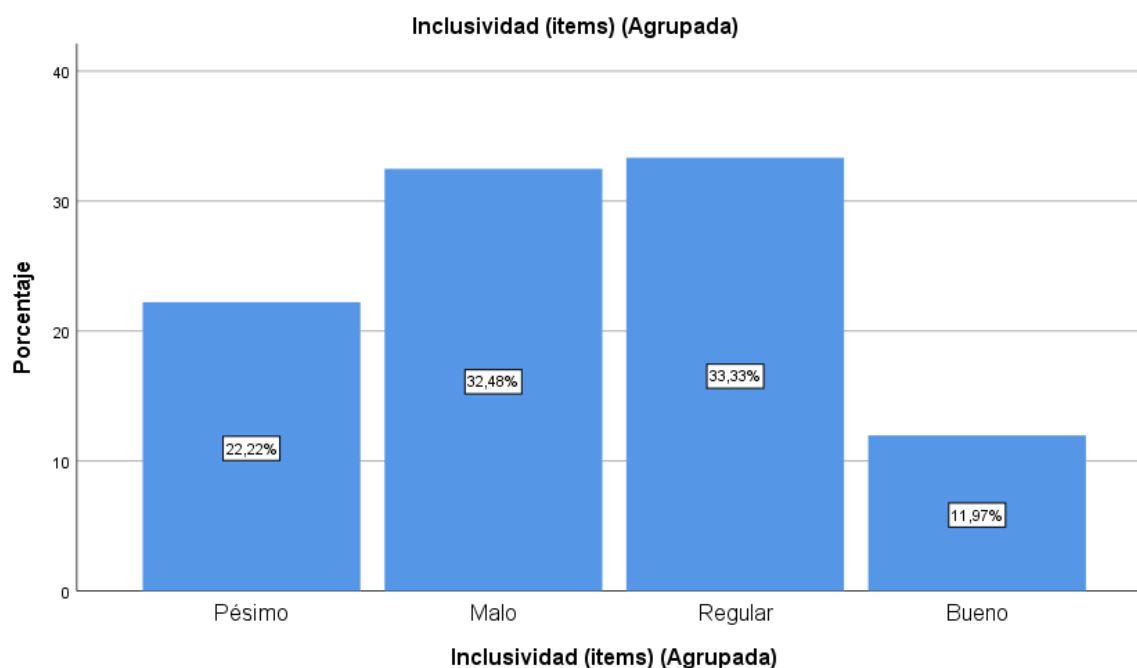


Figura 17. Inclusividad

En el caso de inclusividad se toma en cuenta el uso de signo de guías, utilización de LSEC para la guianza, manejo de sistema de braille, manejo de tarifas diferenciadas, talleres y actividades para personas con discapacidad y los videos con intérpretes de LSEC. Las personas encuestadas consideran que es mala y regular, con un 32.5% y 33.3% respectivamente, y en una minoría con un 12% que consideran que la inclusividad es buena.

Tabla 18.
¿Por qué no acude a museos?

¿Por qué no acude a museos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No le interesan museos, monumentos y exposiciones	21	13,1	13,1	13,1
	Los museos, monumentos y exposiciones no cuentan con los medios necesarios para hacer accesible mi visita	83	51,9	51,9	65,0
	No me siento cómodo visitando	56	35,0	35,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

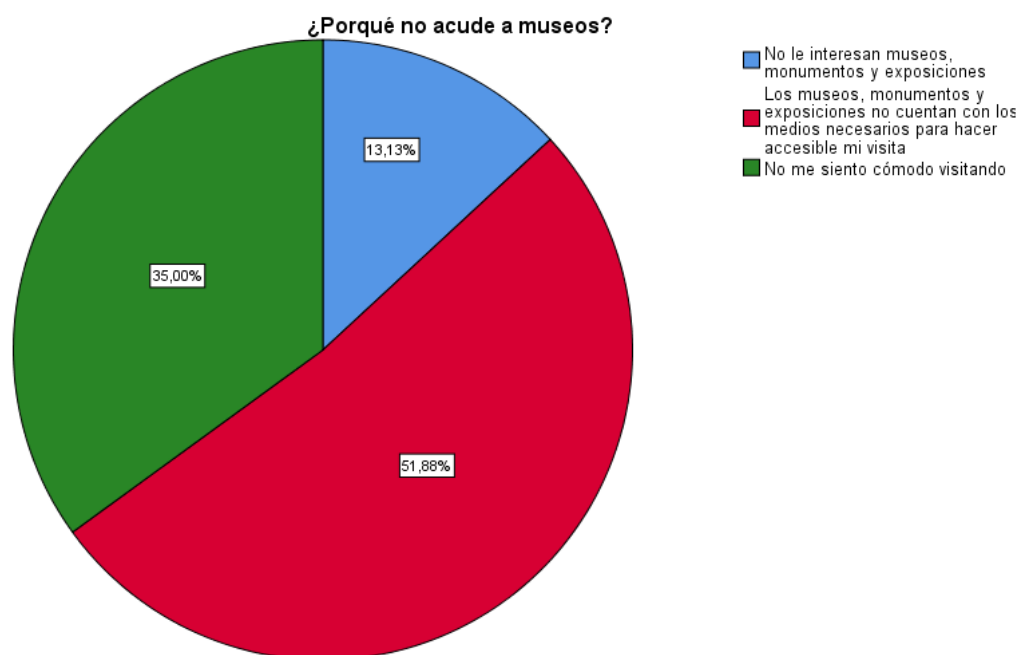


Figura 18. ¿Por qué no acude a museos?

En el gráfico nos indica que el 51.9% de las personas encuestadas, mencionan que ellos no asisten a los museos, monumentos y exposiciones porque estos no cuentan con los medios necesarios para hacer accesible su visita. Por otro lado, tenemos que un 13.1% no les interesa visitar los museos, este porcentaje es representación de las personas que tiene entre 44 y 55 años, a lo largo de su vida estas personas han vivido en un estado de exclusión a esto se debe su desinterés por acudir a museos.

Tabla 19.
Ayuda técnica en museos

¿Le gustaría que los museos cuenten con ayudas técnicas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	137	85,6	85,6	85,6
	No	23	14,4	14,4	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

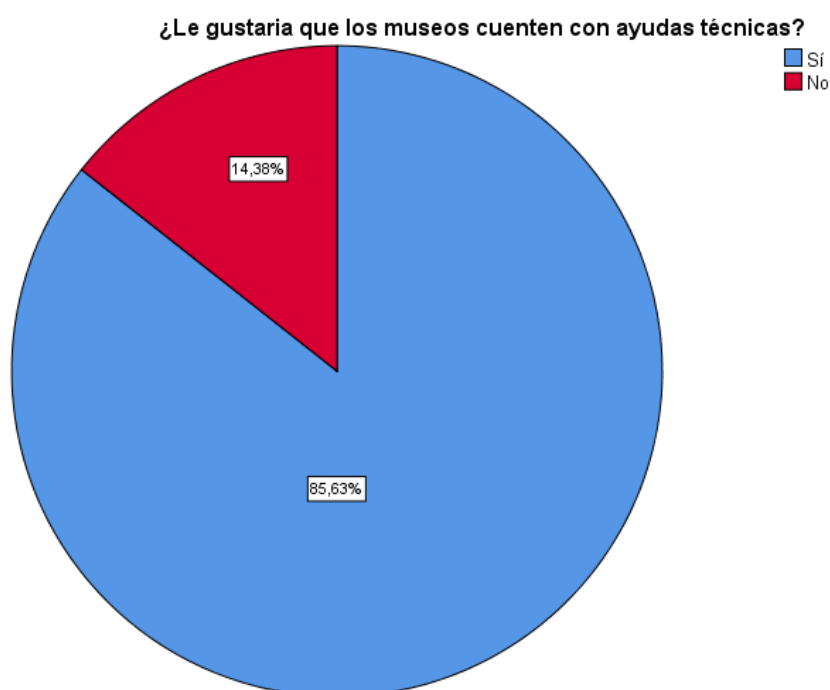


Figura 19. Ayuda técnica en museos

El 65.6% menciona que le gustaría que los museos cuenten con ayudas técnicas, lo que viene a ser algo obvio, pero a pesar de esto existe un 14.4% al cual no le gustaría que los museos cuenten con estas ayudas.

Tabla 20.
Actividades para la comunidad sorda

¿Le gustaría que los museos realicen actividades para la comunidad sorda?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	154	96,3	96,3	96,3
	No	6	3,8	3,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	



Figura 20. Actividades para la comunidad sorda

A la mayoría (96.3%) de las personas encuestadas les gustaría que los museos tengan actividades para la comunidad sorda y solo a un 3.8% no le gustaría. Se considera que la minoría de personas que no están interesadas con la realización de actividades para la comunidad sorda de museos son personas entre 44 y 55 años las mismas que en la Figura 18. Mencionaron que no acuden a museo debido a que a lo largo de su vida han estado en espacios que no tiene accesibilidad y han tenido que acoplarse.

Tabla 21.
Actividades para la CSEC

¿Qué actividades le gustaría que haya en los museos para la CSEC?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Foros abiertos	55	34,4	34,4	34,4
	Conferencias	28	17,5	17,5	51,9
	Talleres	23	14,4	14,4	66,3
	Dinámicas y juegos	23	14,4	14,4	80,6
	Cursos	31	19,4	19,4	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

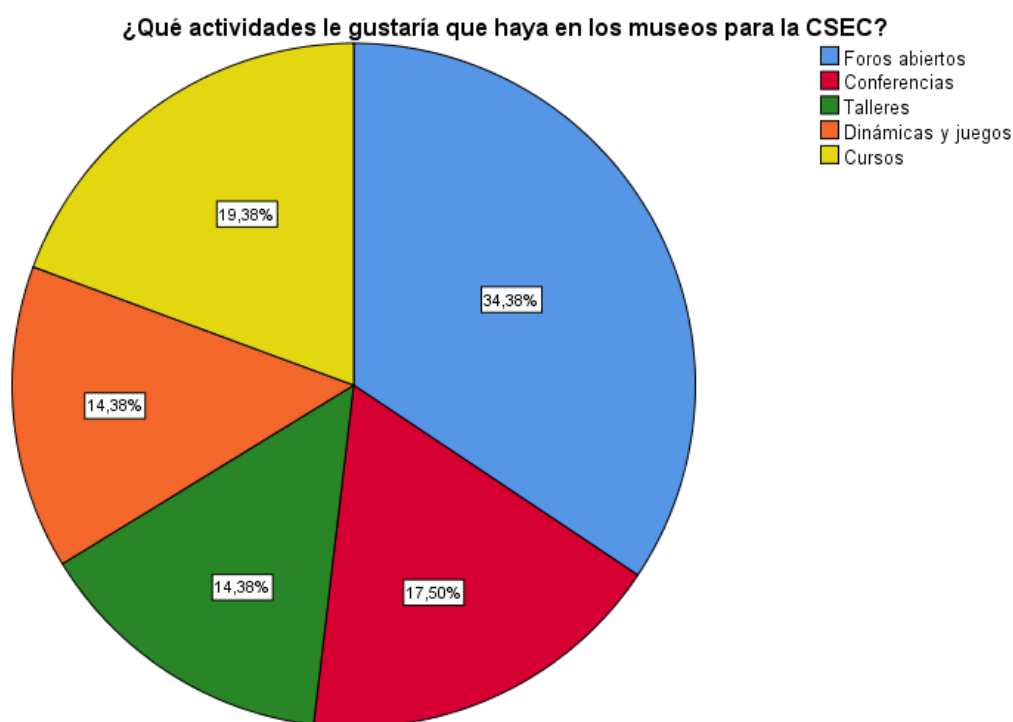


Figura 21. Actividades para la CSEC

El 34.4% de las personas encuestadas están interesadas en actividades como los foros abiertos, seguido del 19.4% que se inclinan por los cursos y en la minoría tenemos a los talleres, dinámicas y juegos.

Tabla 22.
¿Conoce el Museo del Carmen Alto?

¿Conoce el Museo del Carmen Alto?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	81	50,6	50,6	50,6
	No	79	49,4	49,4	100,0
Total		160	100,0	100,0	

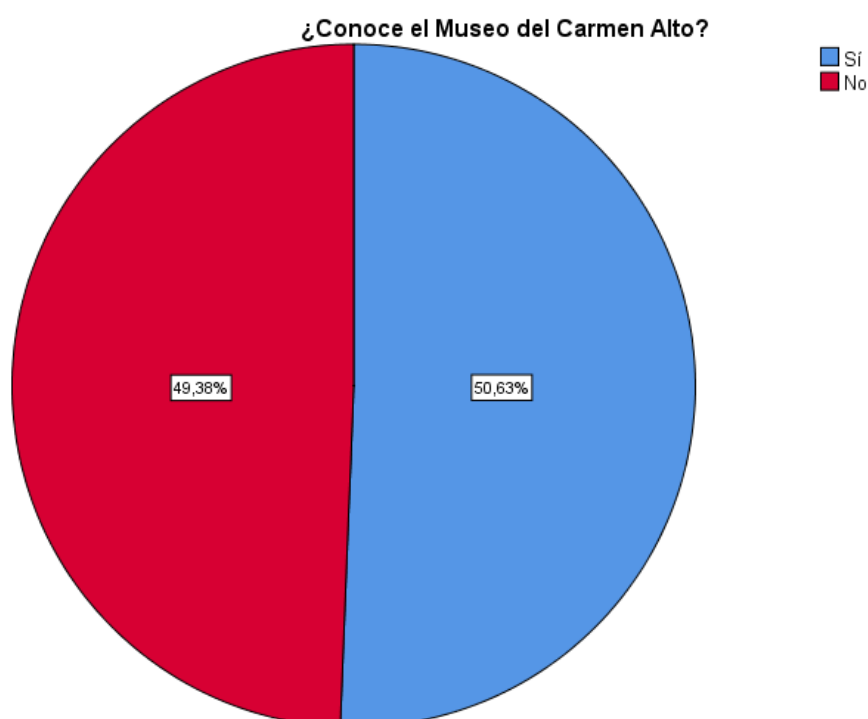


Figura 22. *¿Conoce el Museo del Carmen Alto?*

84 encuestados conocen el Museo del Carmen Alto, representando un 50.6% del total, y 79 encuestados no conocen el museo con un 49.4%.

Tabla 23.
Historia de Mariana de Jesús

¿Le gustaría conocer la historia de Mariana de Jesús?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	111	69,4	69,4	69,4
	No	49	30,6	30,6	100,0
Total		160	100,0	100,0	

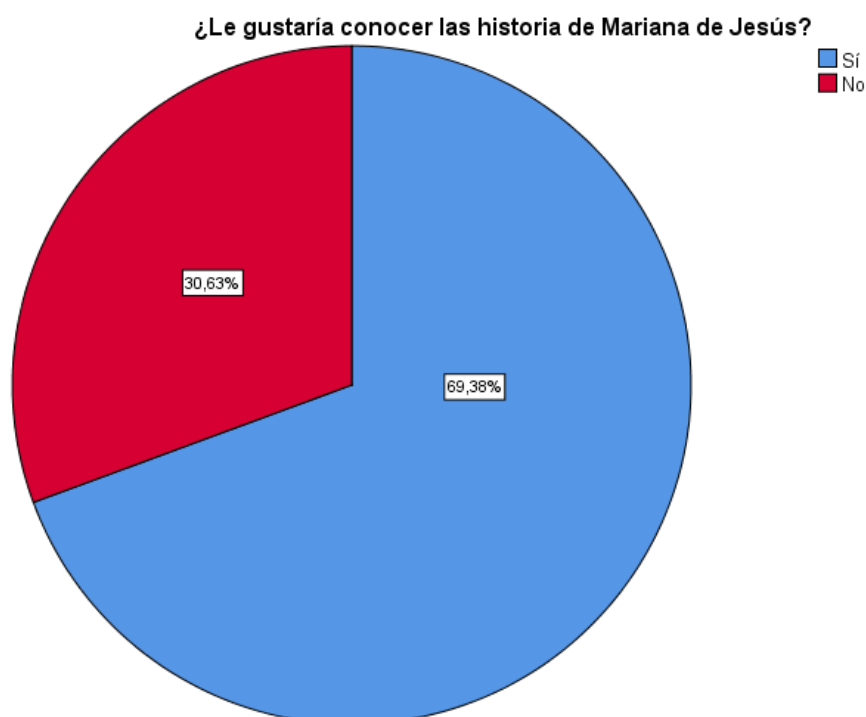


Figura 23. Historia de Mariana de Jesús

Si bien es cierto casi la mitad de los encuestados no conocen el Museo del Carmen Alto, podemos decir que 111 personas (69.4%) de las 160 encuestadas, están interesadas en conocerlo y conocer más sobre la historia de Mariana de Jesús y los atractivos patrimoniales que tiene el convento de las Carmelitas.

Tabla 24.
Medio para conocer de museos

¿Mediante qué medio le gustaría conocer de museos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Folletos	18	11,3	11,3	11,3
	Páginas Web	25	15,6	15,6	26,9
	Redes Sociales	87	54,4	54,4	81,3
	Convocatoria de asociaciones	30	18,8	18,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

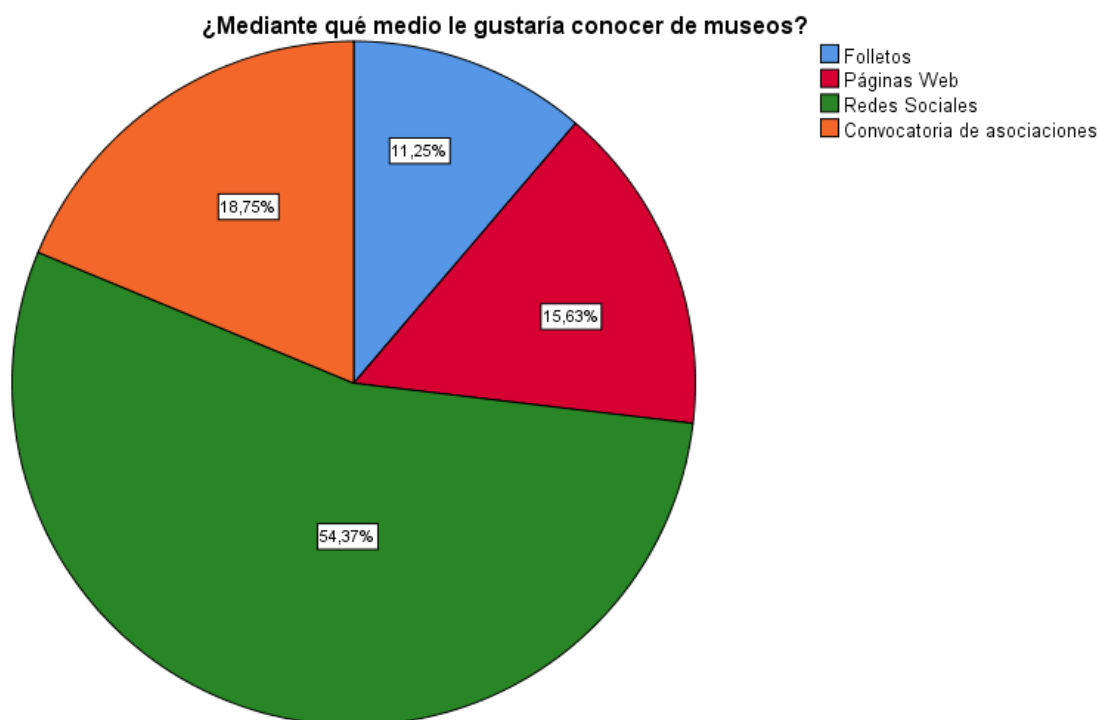


Figura 24. Medio para conocer de museos

Los medios más factibles para que las personas conozcan acerca del museo son a través de las redes sociales, según el 54.4% de encuestados, seguido de convocatorias a través de las asociaciones, el cual representa un 18.8%. Esto se debe a que hoy en día las personas manejan de forma continua la tecnología como información con su celular, como se pudo notar en la tabla 10.

4.3.2 Cruce de variables

Tabla 25.

Cruce de variables entre el rango de edad y acude si / no a museos, monumentos y exposiciones

			¿Acude a museos, monumentos y exposiciones?		Total
			Sí	No	
¿Cuál es su edad?	15-24 años	Recuento	51	23	74
		% dentro de ¿Cuál es su edad?	68,9%	31,1%	100,0%
		% dentro de ¿Acude a museos, monumentos y exposiciones?	43,6%	53,5%	46,3%
		% del total	31,9%	14,4%	46,3%
	25-34 años	Recuento	48	12	60
		% dentro de ¿Cuál es su edad?	80,0%	20,0%	100,0%
		% dentro de ¿Acude a museos, monumentos y exposiciones?	41,0%	27,9%	37,5%
		% del total	30,0%	7,5%	37,5%
	35-44 años	Recuento	17	6	23
		% dentro de ¿Cuál es su edad?	73,9%	26,1%	100,0%
		% dentro de ¿Acude a museos, monumentos y exposiciones?	14,5%	14,0%	14,4%
		% del total	10,6%	3,8%	14,4%
	45-54 años	Recuento	1	2	3
		% dentro de ¿Cuál es su edad?	33,3%	66,7%	100,0%
		% dentro de ¿Acude a museos, monumentos y exposiciones?	0,9%	4,7%	1,9%
		% del total	0,6%	1,3%	1,9%
Total	Recuento	117	43	160	
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	73,1%	26,9%	100,0%	
	% dentro de ¿Acude a museos, monumentos y exposiciones?	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	73,1%	26,9%	100,0%	

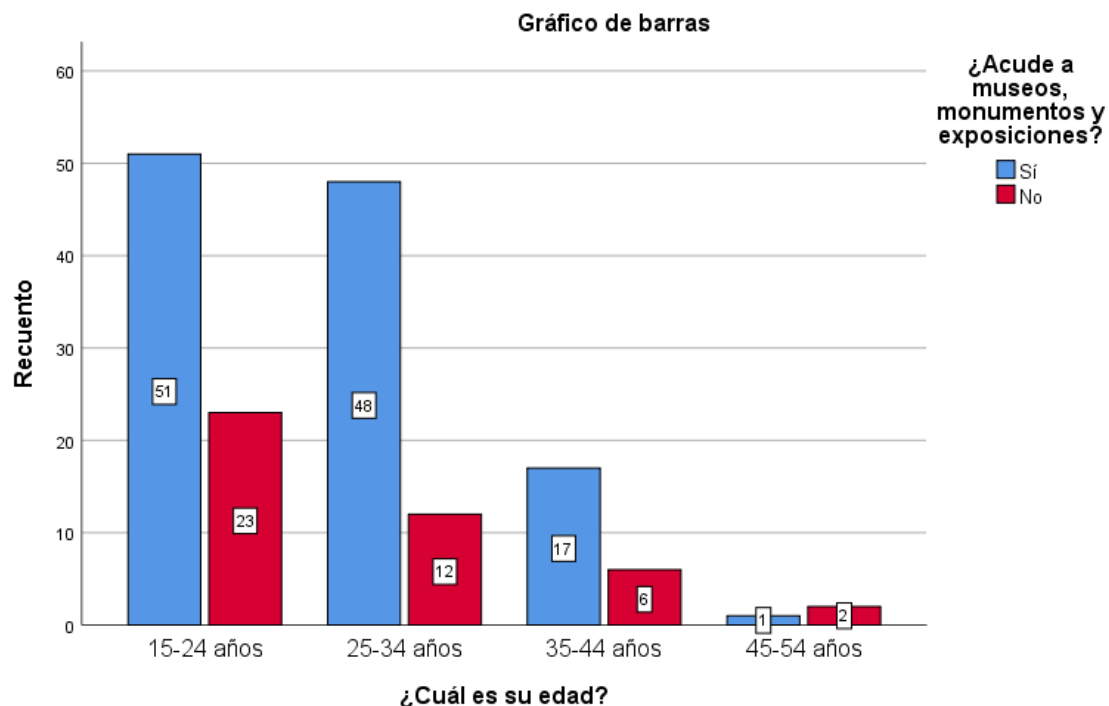


Figura 25. Cruce de variables entre el rango de edad y si acude o no a museos, monumentos y exposiciones

En su mayoría quienes acuden a museos, monumentos y exposiciones son las personas en un rango de edad de 15 y 24 años, al igual que las personas de 25 y 34 años de edad, siendo 134 personas en total de las 160 personas encuestadas. Además, se puede observar que las personas mayores de 35 años no están muy interesadas en acudir a estos sitios ya que los museos, monumentos y exposiciones no cuentan con facilidades para acceder a la información por lo tanto la experiencia generada en las personas de esta edad no es completamente satisfactoria.

Tabla 26.

Cruce de variables entre el rango de edad y si acude al museo de forma autónoma o con visitas organizadas

Tabla cruzada ¿Cuál es su edad? *¿Acude al museo de forma autónoma o con visitas organizadas?						
		¿Acude al museo de forma autónoma o con visitas organizadas?			Total	
		Acudo de forma autónoma	Acudo con organizaciones o asociaciones	Ambas		
¿Cuál es su edad?	15-24 años	Recuento	13	19	19	51
		% dentro de ¿Cuál es su edad?	25,5%	37,3%	37,3%	100,0%
		% dentro de ¿Acude al museo de forma autónoma o con visitas organizadas?	41,9%	48,7%	40,4%	43,6%
		% del total	11,1%	16,2%	16,2%	43,6%
	25-34 años	Recuento	14	12	22	48
		% dentro de ¿Cuál es su edad?	29,2%	25,0%	45,8%	100,0%
		% dentro de ¿Acude al museo de forma autónoma o con visitas organizadas?	45,2%	30,8%	46,8%	41,0%
		% del total	12,0%	10,3%	18,8%	41,0%

CONTINUA



35-44 años	Recuento	4	8	5	17
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	23,5%	47,1%	29,4%	100,0%
	% dentro de ¿Acude al museo de forma autónoma o con visitas organizadas?	12,9%	20,5%	10,6%	14,5%
	% del total	3,4%	6,8%	4,3%	14,5%
45-54 años	Recuento	0	0	1	1
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	% dentro de ¿Acude al museo de forma autónoma o con visitas organizadas?	0,0%	0,0%	2,1%	0,9%
	% del total	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%
Total	Recuento	31	39	47	117
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	26,5%	33,3%	40,2%	100,0%
	% dentro de ¿Acude al museo de forma autónoma o con visitas organizadas?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	26,5%	33,3%	40,2%	100,0%

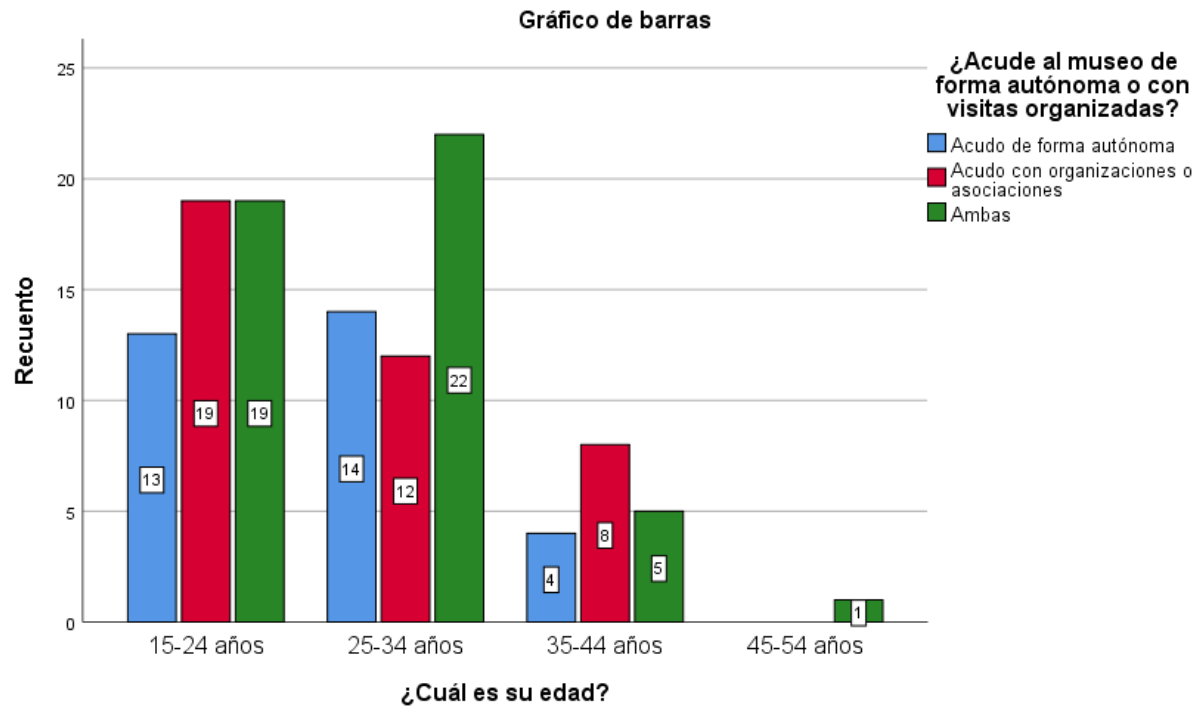


Figura 26. Cruce de variables entre el rango de edad y si acude al museo de forma autónoma o con visitas organizadas

Con los datos presentes, se puede entender que aquellas personas con un rango de edad 15 -24 años y las personas entre 25- 34 años acuden a museos de forma autónoma y a través de sus organizaciones o asociaciones, puesto que no tienen mayor dificultad con el manejo de información dentro de los museos. En el caso de las personas entre 35-44 años acuden a museos en su mayoría con sus asociaciones y organizaciones ya que estas organizan las visitas con sus propios medios para poder acceder a la información es decir estas llevan a sus propios intérpretes.

Tabla 27.

Cruce de variables entre el rango de edad y que le motiva visitar museos, monumentos y exposiciones

Tabla cruzada ¿Cuál es su edad? *¿Qué le motiva a usted visitar museos, monumentos y exposiciones?								
		¿Qué le motiva a usted visitar museos, monumentos y exposiciones?					Total	
		Historia	Educación	Cultura	Información	Ocio		
		n						
¿Cuál es su edad?	15-24 años	Recuento	18	8	22	3	0	51
		% dentro de ¿Cuál es su edad?	35,3%	15,7%	43,1%	5,9%	0,0%	100,0%
		% dentro de ¿Qué le motiva a usted visitar museos, monumentos y exposiciones?	39,1%	44,4%	56,4%	27,3%	0,0%	43,6%
		% del total	15,4%	6,8%	18,8%	2,6%	0,0%	43,6%
	25-34 años	Recuento	18	7	16	6	1	48
		% dentro de ¿Cuál es su edad?	37,5%	14,6%	33,3%	12,5%	2,1%	100,0%
		% dentro de ¿Qué le motiva a usted visitar museos, monumentos y exposiciones?	39,1%	38,9%	41,0%	54,5%	33,3%	41,0%
		% del total	15,4%	6,0%	13,7%	5,1%	0,9%	41,0%

CONTINUA



35-44 años	Recuento	9	3	1	2	2	17
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	52,9%	17,6%	5,9%	11,8%	11,8%	100,0%
	% dentro de ¿Qué le motiva a usted visitar museos, monumentos y exposiciones?	19,6%	16,7%	2,6%	18,2%	66,7%	14,5%
	% del total	7,7%	2,6%	0,9%	1,7%	1,7%	14,5%
45-54 años	Recuento	1	0	0	0	0	1
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de ¿Qué le motiva a usted visitar museos, monumentos y exposiciones?	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
	% del total	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Total	Recuento	46	18	39	11	3	117
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	39,3%	15,4%	33,3%	9,4%	2,6%	100,0%
	% dentro de ¿Qué le motiva a usted visitar museos, monumentos y exposiciones?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	39,3%	15,4%	33,3%	9,4%	2,6%	100,0%

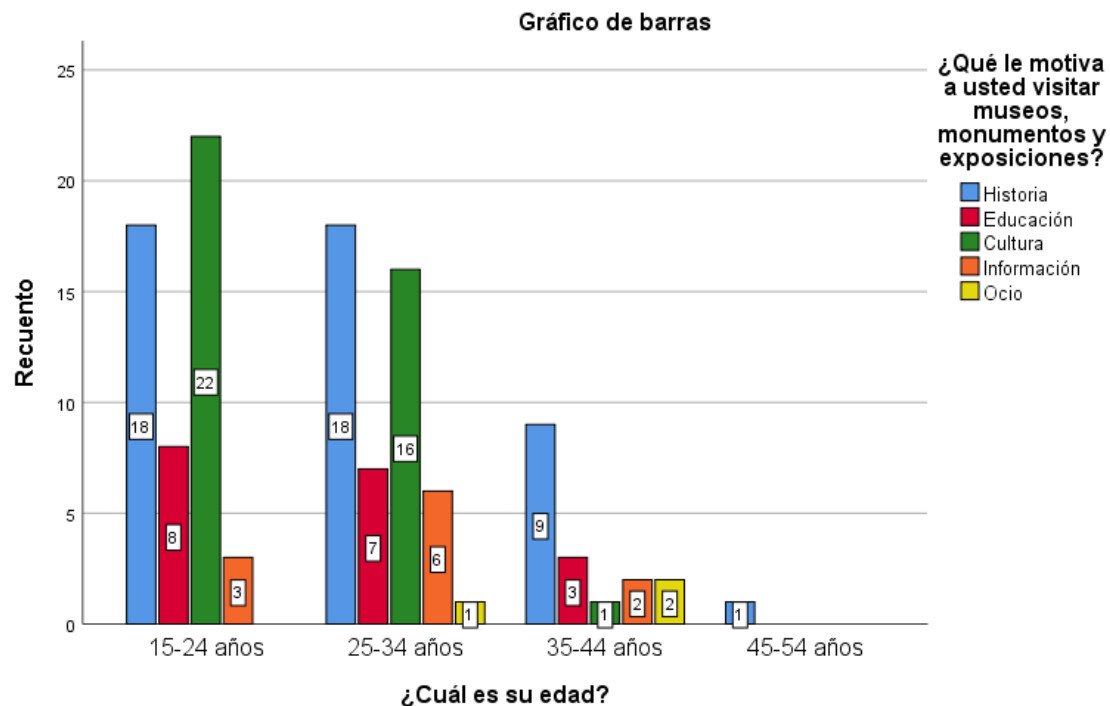


Figura 27. Cruce de variables entre el rango de edad y que le motiva visitar museos, monumentos y exposiciones

Las personas en general cuando visitan un lugar son por algún tipo de motivación y aquí podemos ver que aquellas con un rango de edad 15-24 años, en total 40 personas, en su mayoría visitan los museos por cultura e historia esto se debe porque quieren aprender o por actividades académicas. También podemos observar el mismo comportamiento en el rango de edad 25-34 años tomando en consideración que las personas de este rango de edad tiene un nivel de educación de secundaria y tercer nivel acuden por conocer más sobre la historia y cultura de estos espacios.

Tabla 28.

Cruce de variables entre el rango de edad y las barreras que más se les ha presentado

Tabla cruzada ¿Cuál es su edad? *¿Cuáles son las barreras que más se les ha presentado?									
		¿Cuáles son las barreras que más se les ha presentado?						Total	
		Comunicación	Arquitectónicas	Información	Tecnológicas	Todas	Ninguna		
¿Cuál es su edad?	15-24 años	Recuento	6	3	10	13	12	7	51
		% dentro de ¿Cuál es su edad?	11,8%	5,9%	19,6%	25,5%	23,5%	13,7%	100,0%
		% dentro de ¿Cuáles son las barreras que más se les ha presentado?	54,5%	37,5%	100,0%	39,4%	30,0%	46,7%	43,6%
		% del total	5,1%	2,6%	8,5%	11,1%	10,3%	6,0%	43,6%
	25-34 años	Recuento	4	3	0	12	22	7	48
		% dentro de ¿Cuál es su edad?	8,3%	6,3%	0,0%	25,0%	45,8%	14,6%	100,0%
		% dentro de ¿Cuáles son las barreras que más se les ha presentado?	36,4%	37,5%	0,0%	36,4%	55,0%	46,7%	41,0%
		% del total	3,4%	2,6%	0,0%	10,3%	18,8%	6,0%	41,0%

CONTINUA



35-44 años	Recuento	1	2	0	8	5	1	17
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	5,9%	11,8%	0,0%	47,1%	29,4%	5,9%	100,0%
	% dentro de ¿Cuáles son las barreras que más se les ha presentado?	9,1%	25,0%	0,0%	24,2%	12,5%	6,7%	14,5%
	% del total	0,9%	1,7%	0,0%	6,8%	4,3%	0,9%	14,5%
45-54 años	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de ¿Cuáles son las barreras que más se les ha presentado?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,9%
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%
Total	Recuento	11	8	10	33	40	15	117
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	9,4%	6,8%	8,5%	28,2%	34,2%	12,8%	100,0%
	% dentro de ¿Cuáles son las barreras que más se les ha presentado?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	9,4%	6,8%	8,5%	28,2%	34,2%	12,8%	100,0%

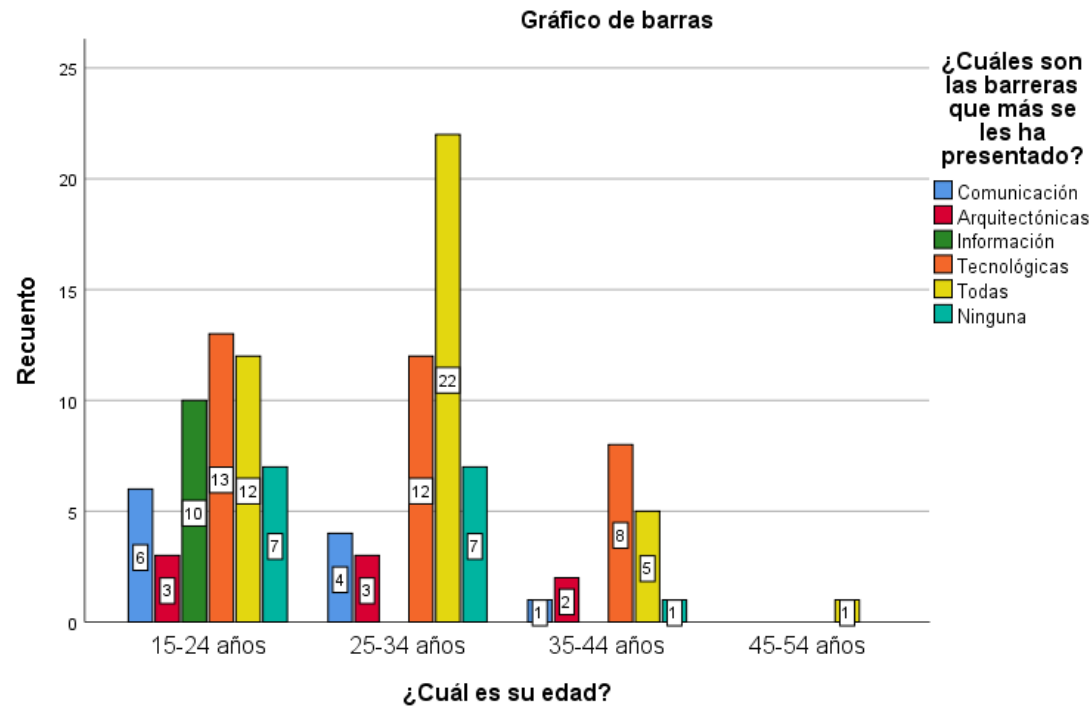


Figura 28. Cruce de variables entre el rango de edad y las barreras que más se les ha presentado

En la gráfica nos muestra que 13 de 57 personas entre 15 y 24 años de edad consideran que se les ha presentado barreras (tecnológicas) en los museos que han visitado, y por el contrario las personas mayores ya no se les dificulta el hecho de visitar los museos sin ninguna ayuda, lo que quiere decir que con el tiempo se han ido adaptando a lo que se les ofrece.

Tabla 29.

Cruce de variables entre el rango de edad y que le motiva visitar museos, monumentos y exposiciones

Tabla cruzada ¿Cuál es su edad? *¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?								
		¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?					Total	
		Foros abiertos	Conferencias	Talleres	Dinámicas y juegos	Cursos		
¿Cuál es su edad?	15-24 años	Recuento	27	10	14	15	8	74
		% dentro de ¿Cuál es su edad?	36,5%	13,5%	18,9%	20,3%	10,8%	100,0%
		% dentro de ¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?	49,1%	35,7%	60,9%	65,2%	25,8%	46,3%
		% del total	16,9%	6,3%	8,8%	9,4%	5,0%	46,3%
	25-34 años	Recuento	19	8	8	8	17	60
		% dentro de ¿Cuál es su edad?	31,7%	13,3%	13,3%	13,3%	28,3%	100,0%
		% dentro de ¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?	34,5%	28,6%	34,8%	34,8%	54,8%	37,5%
		% del total	11,9%	5,0%	5,0%	5,0%	10,6%	37,5%

CONTINUA



35-44 años	Recuento	6	10	1	0	6	23
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	26,1%	43,5%	4,3%	0,0%	26,1%	100,0%
	% dentro de ¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?	10,9%	35,7%	4,3%	0,0%	19,4%	14,4%
	% del total	3,8%	6,3%	0,6%	0,0%	3,8%	14,4%
45-54 años	Recuento	3	0	0	0	0	3
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de ¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
	% del total	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Total	Recuento	55	28	23	23	31	160
	% dentro de ¿Cuál es su edad?	34,4%	17,5%	14,4%	14,4%	19,4%	100,0%
	% dentro de ¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	34,4%	17,5%	14,4%	14,4%	19,4%	100,0%

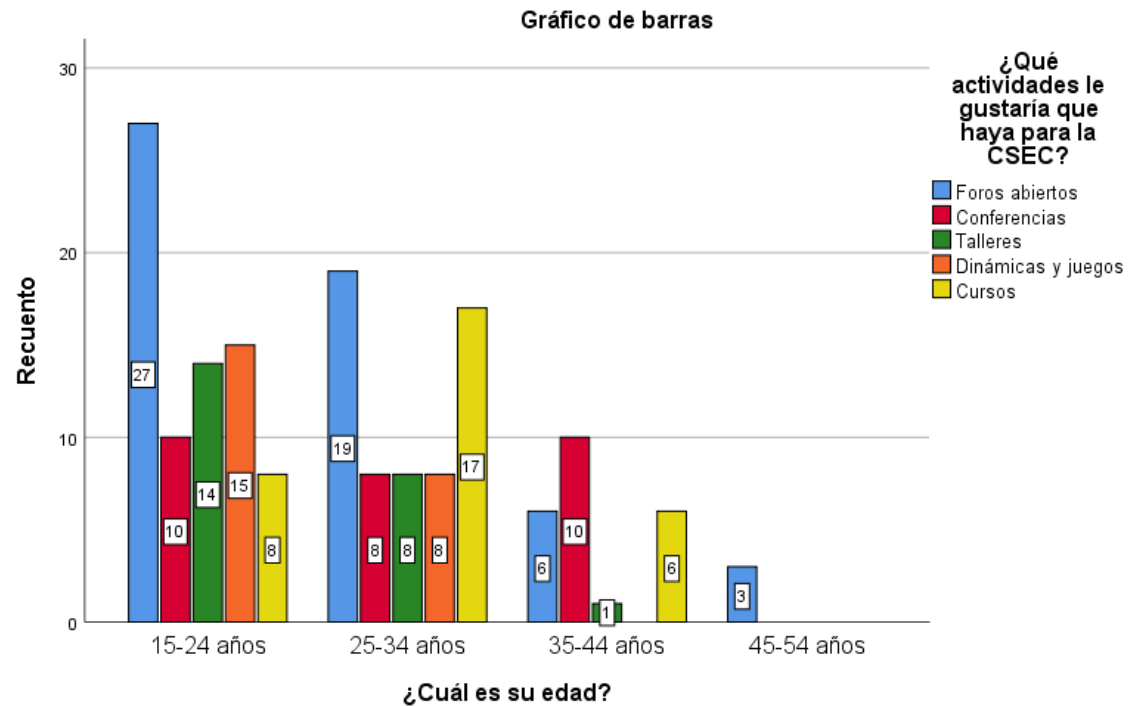


Figura 29. Cruce de variables entre el rango de edad y que le motiva visitar museos, monumentos y exposiciones

En el cruce de variables entre el rango de edad y que le motiva visitar museos, monumentos y exposiciones, tenemos que las personas entre 15 y 24 años de edad prefieren los foros abiertos, seguido de las personas entre 25 y 34 años en donde prefieren foros abiertos y cursos. También, observamos que las personas mayores ya no les interesan tanto las actividades que se pueda realizar en los museos, es decir generan un desinterés ya que a lo largo de su vida no han contado con espacios accesibles haciendo que estas personas se adapten a lo que poseen estos espacios.

Tabla 30.

Cruce de variables entre el nivel de educación y las actividades le gustaría que haya para la CSEC

Tabla cruzada ¿Cuál es su nivel de educación? *¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?								
			¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?					Total
			Foros abiertos	Conferencias	Talleres	Dinámicas y juegos	Cursos	
¿Cuál es su nivel de educación?	Primaria	Recuento	3	2	1	7	8	21
		% dentro de ¿Cuál es su nivel de educación?	14,3%	9,5%	4,8%	33,3%	38,1%	100,0%
		% dentro de ¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?	5,5%	7,1%	4,3%	30,4%	25,8%	13,1%
		% del total	1,9%	1,3%	0,6%	4,4%	5,0%	13,1%
	Secundaria	Recuento	23	8	14	8	9	62
		% dentro de ¿Cuál es su nivel de educación?	37,1%	12,9%	22,6%	12,9%	14,5%	100,0%
		% dentro de ¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?	41,8%	28,6%	60,9%	34,8%	29,0%	38,8%
		% del total	14,4%	5,0%	8,8%	5,0%	5,6%	38,8%

CONTINUA



Tercer Nivel	Recuento	18	15	6	2	10	51
	% dentro de ¿Cuál es su nivel de educación?	35,3%	29,4%	11,8%	3,9%	19,6%	100,0%
	% dentro de ¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?	32,7%	53,6%	26,1%	8,7%	32,3%	31,9%
	% del total	11,3%	9,4%	3,8%	1,3%	6,3%	31,9%
Cuarto Nivel	Recuento	11	3	2	6	4	26
	% dentro de ¿Cuál es su nivel de educación?	42,3%	11,5%	7,7%	23,1%	15,4%	100,0%
	% dentro de ¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?	20,0%	10,7%	8,7%	26,1%	12,9%	16,3%
	% del total	6,9%	1,9%	1,3%	3,8%	2,5%	16,3%
Total	Recuento	55	28	23	23	31	160
	% dentro de ¿Cuál es su nivel de educación?	34,4%	17,5%	14,4%	14,4%	19,4%	100,0%
	% dentro de ¿Qué actividades le gustaría que haya para la CSEC?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	34,4%	17,5%	14,4%	14,4%	19,4%	100,0%

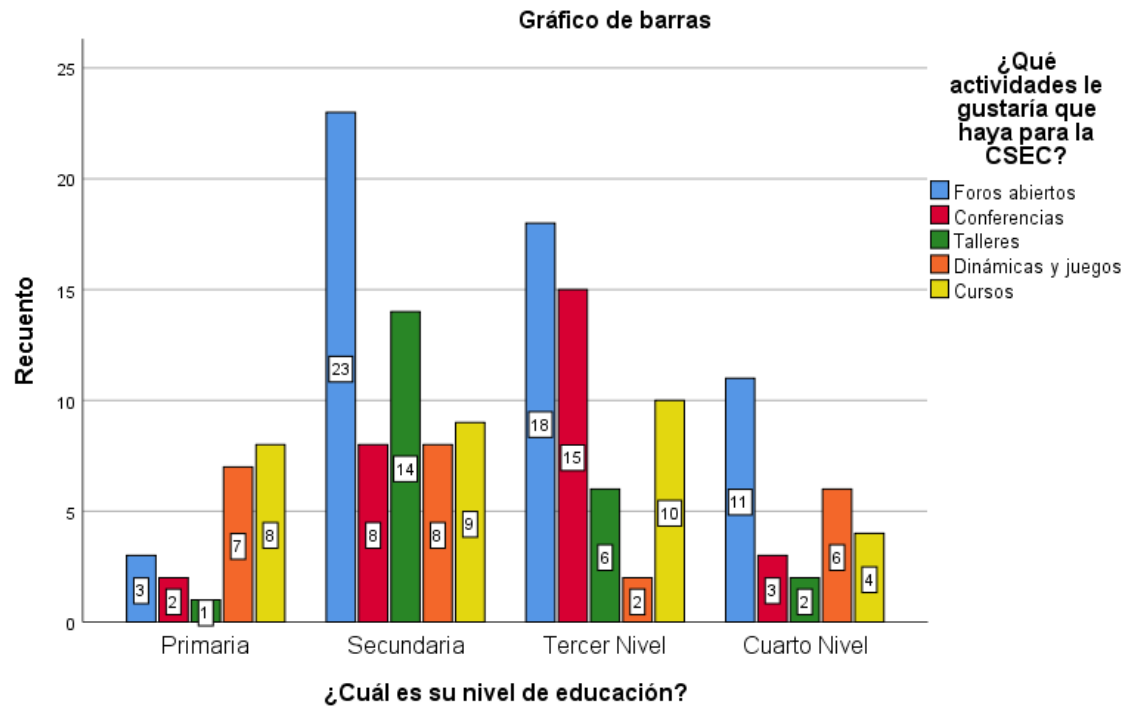


Figura 30. Cruce de variables entre el nivel de educación y las actividades le gustaría que haya para la CSEC

En el presente cruce de variables entre el nivel de educación y las actividades que les gustaría realizar, podemos ver que la mayoría del nivel de educación secundario prefiere los foros abiertos y en una minoría prefieren las conferencias en conjunto con las dinámicas y juegos. En cambio, los de cuarto nivel en su minoría prefieren los talleres y se inclinan más por los foros abiertos ya que esto les permite mayor participación.

CAPITULO V

PROPUESTA

En base a los resultados obtenidos después del levantamiento de información tanto en las entrevistas como en las encuestas y en el análisis de los resultados presentados en el capítulo anterior, se establecen diferentes estrategias con el fin generar experiencias satisfactorias de visita en el Museo del Carmen Alto para las personas de la Comunidad Sorda

5.1 Propuesta

Las presentes estrategias están enfocadas en accesibilidad, comunicación y participación, tienen un alcance para la comunidad sorda de cualquier edad, que les permitirá movilizarse solos o acompañados en el museo, generando para ellos una experiencia realmente satisfactoria y ayudarán al personal a concretar las actividades propuestas de manera eficaz. Estas estrategias se han diseñado con el fin de cumplir con la responsabilidad, respecto a los derechos de las personas con discapacidad auditiva, para la no discriminación del acceso a la información y a los espacios dentro del Museo del Carmen Alto, haciendo partícipes del cumplimiento de las actividades relacionadas a la inclusión todo el personal que labora dentro del museo con la finalidad de aportar con soluciones A las deficiencias encontradas para convertir a este patrimonio turístico en un entorno inclusivo, proporcionando un servicio de interés para las personas de la comunidad sorda; de esta manera seguir promoviendo la conservación del patrimonio y arte religiosos del Monasterio del Carmen Alto, la historia y vida de la comunidad Carmelita Descalza de Quito y conocer la vida de Santa Mariana de Jesús para así sustentar una imagen distintiva que se centre en un modelo de gestión turístico inclusivo.

Taller de Sensibilización sobre Discapacidad Auditiva

Este taller está dirigido al personal que labora en el museo con el fin de que el grupo de trabajo conozca y tenga información sobre la sordera y sus consecuencias, factores de riesgos y los recursos para el acceso a la comunicación necesarios que permitirán asegurar la inclusión en las actividades turísticas que desarrolle los museos.

- **Objetivo:** a través de este taller se presenta las vivencias de las situaciones auditivas, se descubre las características de la comunidad sorda y se reflexiona sobre las especificidades de esta comunidad con el objetivo de disminuir barreras de exclusión y mejorar la calidad en los servicios y espacios para la comunidad sorda.
- **Actividades:**
 - **Informativas:** se proporciona toda la información sobre la sordera, tipos de sordera, grados de discapacidad, causas de sordera, cultura e identidad de la Comunidad Sorda, uso de términos correctos (se dice personas sordas, no sordo mudos), aplicación de lenguaje positivo (se dice personas con discapacidad, no personas con capacidades especiales). Esta actividad se puede desarrollar a manera de presentación, conferencia o foro.
 - **Sensibilización:** en esta actividad se usan herramientas como tapones, cintas para cubrir su boca y espacio asilado de ruidos, que permitan a las personas oyentes ponerse en el lugar de las personas sordas, para que puedan comprender la dificultad que tiene ellos de comunicación y tengan un intercambio de impresiones que les permita generar conclusiones sobre los problemas auditivos.
 - **Planeación:** los asistentes al taller después de haber realizado la sensibilización concluirán con ideas sobre actividades que el museo podría implementar en base a lo que ellos experimentaron, recursos técnicos que pueden facilitar la comunicación con las personas sordas para generar una experiencia satisfactoria.

5.1.1 Estrategias de comunicación

- **Comunicación en lengua de señas:** los medios de accesibilidad más efectivos para la comunicación con personas sordas, son el intérprete de lengua de señas y los subtítulos. También, se considera que la lengua de señas como mecanismo de comunicación es la misma, ya sea para niños, adultos o ancianos; la única diferencia es que los adultos mayores utilizan la lengua de señas antigua la misma que varía en las señas de ciertas palabras y los jóvenes/niños están usando una lengua de señas moderna, lo que cambia es el conocimiento de vocabulario en lengua de señas de los niños, adultos y ancianos ya que a medida que pasa el tiempo se incrementan más palabras y nuevas señas.



Figura 31. Comunicación con lengua de señas

Fuente: (Defensa del Público, 2016).

- **Información concreta y con términos sencillos:** las características importantes de una guía interactiva con información turística disponible en lengua de señas en los museos, debe utilizar muchas imágenes, claras y grandes para entender. Como dato adicional la utilización de subtítulos, video y frases visuales; permiten transmitir de manera efectiva la información de un museo para la comunidad sorda.



Figura 32. Comunicación clara.

Fuente: (Inclúyeme, 2016).

- **Hablar con un tono de voz y velocidad menor a lo normal:** en el momento en que el interlocutor se dirige a una audiencia con discapacidad auditiva se recomienda hacerlo de manera pausada y bien gestuada, pues así permitirá que las personas oralistas (lectura de movimientos labiales, linguales y mandibulares) puedan recibir el mensaje dado.



Figura 33. Oralismo

Fuente: (Jorgebanet, 2015).

Recomendaciones según (Federación Nacional de ONG'S Discapacidad, 2015):

- ✓ No caer en el error de dar por hecho que una persona sorda utiliza el lenguaje de señas como medio de comunicación, pues se estaría omitiendo a las personas sordas que usan prótesis auditivas y se comunican en lengua oral.
- ✓ Tener presente que algunas personas con discapacidad auditiva, utilizan la lectura de labios. En este caso no hay necesidad de sobre acentuar sus palabras, pues puede causar problemas.
- ✓ Al momento de la interpretación no es necesario hablar lento, pues no significa necesariamente que se le entiende mejor. Sin embargo, es necesario utilizar frases cortas.

5.1.2 Estrategias de accesibilidad

- **Interpretes en LSEC:** es importante el incluir a los intérpretes, pues es más fácil que una persona con discapacidad auditiva entienda la información. También, es necesario que mantenga un perfil profesional competente con el fin de que transmita la información garantizando la calidad de la interpretación.



Figura 34. Interpretes en LSEC

Fuente: (El Comercio, 2016).

A continuación, se mencionan las cualidades y características del intérprete de Lengua de Señas ecuatoriana, las cuales están detalladas en el Manual práctico para intérpretes en Lengua de Señas ecuatoriana (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades-CONADIS, 2015):

1. Dominar y manejar la LSEC (Es la facultad y capacidad del ILSEC para el control y uso de la LSEC, es decir, es bilingüe – bicultural).
 2. Actualizarse constantemente, puesto que es una lengua viva y se encuentra en continua evolución.
 3. Estar en permanente relación con la comunidad sorda.
 4. Poseer un perfil de competencias lingüísticas apropiadas, práctica, experiencias, habilidades y particularidades personales (criterio propio, expresión facial y corporal, técnicas de interpretación, etc.) adecuadas para la interpretación
 5. Entre las **actitudes principales** están: flexibilidad, autocontrol, distancia profesional, discreción, tolerancia, paciencia y humildad.
 6. **Destrezas cognitivas:** memoria, agilidad mental y fluidez verbal, concentración y aprendizaje continuo.
 7. **Características profesionales y éticas:** confidencialidad, imparcialidad, fidelidad y responsabilidad.
- **Subtitulado:** es necesario el subtitulado, pues ayuda a proyectar toda la información en la parte inferior de alguna imagen. Toda la información que se subtitule tendrá que ser hecha en base a los estándares y el sistema legal existente.



Figura 35. Subtitulado

Fuente: (Tragora formacion, 2016).

Para la subtitulación se tomó de referencia la Norma Española UNE 153010. Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva, en donde nos indica a detalle cuales son los estándares a cumplirse, tales como los que se detalla más adelante (Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2012).

1. Las posiciones de los subtítulos: deben estar ubicados en la parte central / inferior de la pantalla.
2. Las líneas de texto no deben ser móviles
3. Los números de caracteres por línea son 37 como máximo
4. Tamaño mínimo de los caracteres: deben ser legibles por personas con visión normal, desde una distancia de 2.5 metro, cuando los subtítulos se muestran en una pantalla de formato 4:3 y 38cm de diagonal. Tamaño máximo de los caracteres: debe permitir presentar un subtitulado con 37 caracteres.
5. Tipografía: es importante que responda a criterios de máxima legibilidad, y se debe tomar en cuenta el tamaño y la resolución de la pantalla.
6. Velocidad de diálogos: como normal general, el número de caracteres por segundo debe ser de 15 cps (caracteres por segundo).

7. Sincronización: los subtítulos deben aparecer al mismo tiempo que el personaje empieza a hablar, y así mismo deben desaparecer cuando este ya no esté hablando
- **Implante coclear:** es un dispositivo electrónico que ayuda a mejorar la percepción de los sonidos, el cual consiste en transformar las señales acústicas en señales eléctricas y estos son utilizados para casos en donde los niños y adultos con sordera profunda (Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades-CONADIS, 2017).



Figura 36. Implante coclear

Fuente: (Clínica Las Condes, 2016).

5.1.3 Estrategias de participación (actividades)

- **Foros abiertos:** son espacios donde se topan temas de interés e información sobre el museo y su patrimonio con el fin de intercambiar ideas y tomar importancia sobre el punto de vista de las personas sordas, estos foros pueden darse en las instalaciones del museo, aprovechando las diversas festividades, se podría tratar temas, por ejemplo: Modo de vida de las Carmelitas, cómo generan sus ingresos en el monasterio, medicina ancestral, dulces tradicionales, temporada de adviento, Navidad, Santa y tradiciones entre otros temas de acuerdo al enfoque del museo.

Los foros deben contar con material visual para facilidad de comprensión de la comunidad sorda, en el desarrollo de los foros se pueden usar técnicas como lluvia de ideas,

brainstorming, mapas mentales entre otras con el objetivo motivar la participación de las personas sordas.

Procedimiento para realizar un foro abierto para personas sordas:

1. Determinar un tema determinado de acuerdo a la festividad (Carnaval, Semana Santa, Dulces Tradiciones, Arquitectura, entre otros).
2. Seleccionar un espacio amplio dentro del museo (Los foros podrán ser máximo de 15 personas).
3. Adecuar el espacio, colocar las sillas en forma de media luna para que las personas asistentes al foro puedan observar con facilidad las señas que hace el ponente.
4. Durante el desarrollo el moderador o el intérprete dará a conocer el tema y las reglas del foro.
5. Los expositores oyentes o sordos deberán contar con un intérprete durante su explicación.
6. Para la recopilación y opiniones de los participantes pedir levanten su mano.
7. Se usará técnicas como iceberg, lluvia de ideas, mapas mentales entre otros para plasmar las opiniones obtenidas de las preguntas que se generaron durante el foro.
8. Se cerrará el foro con la resolución del tema.

Materiales que se usarán:

- Elaborar material escrito con una síntesis del o los temas que se tomaran en el foro, estos escritos deben ser cortos, claros y concisos.
- En caso de que haya una presentación las diapositivas deben contener imágenes en su mayoría, usar palabras claves y contrastes es decir fondos claros y letras oscuras o viceversa.

- Si existe material audio visual implementar subtítulo o signoguías para mayor entendimiento.



Figura 37. Foro Comunidad Sorda en las instalaciones de CONADIS

Fuente: (FENSAEC, 2019)

- **Cursos y talleres:** la comunidad sorda tiende a ser más visual y práctica es decir que el conocimiento que ellos adquieren es mediante imágenes y a través de talleres, mediante el sistema de mediación comunitaria se puede adaptar talleres y cursos de: creación poética, origami, elaboración de dulces tradicionales, talleres de acuarela, técnicas artísticas entre otros talleres que el museo ya ha realizado. Con la finalidad de generar experiencias nuevas para la comunidad sorda.

Procedimiento para realizar cursos y talleres:

1. Definir sobre el tema del curso o taller (Origami, Costura, Saberes Ancestrales, Dulces tradicionales, entre otros), los temas dependen de la organización del Museo.
2. Se determinará un espacio al aire libre para el desarrollo del taller, para mayor comodidad de la comunidad sorda.
3. Se establecerán los materiales que se usarán durante el curso o taller.

4. Se realizará una difusión del taller o curso mediante redes sociales e invitaciones por medio de la Federación o las Asociaciones.
5. Las inscripciones serán máximo de 10 personas, ya sea de forma presencial en el museo o mediante el uso de la página web o red social (Facebook) del Museo.
6. Al inicio del curso o taller el intérprete dará la introducción del taller, las indicaciones.
7. Durante el desarrollo del taller la persona encargada estará acompañada de un intérprete en caso de no conocer de LSEC, esta persona será encargada del control de la actividad durante el taller o curso, por tanto, esta persona se acercará a cada persona para verificar que haya entendido de forma eficaz con las indicaciones.

Materiales que se usarán:

- Las instrucciones del desarrollo del taller se las puede entregar por escrito, estos deberán ser curso y claros, de preferencia las instrucciones deberán ser colocadas imágenes de tamaño mediano, a color y claras.



Figura 38. Taller de creación poética

Fuente: (Museo del Carmen Alto, 2019)

- **Dinámicas y juegos:** las actividades lúdicas tienen el objetivo de salir de la rutina, obtener diversión y entretenimiento, es por ello que estas actividades dentro del museo serían las más idóneas para que la comunidad sorda ya que aparte del conocimiento adquirido durante el recorrido se podrá reforzar toda la información.

Procedimiento para dinámicas y juegos:

1. Establecer los juegos y las dinámicas de acuerdo a las edades.
2. Durante el desarrollo del juego la moderadora deberá estar acompañada de un intérprete en caso de no conocer LSEC, si conoce LSEC se dictara las instrucciones del juego de forma corta precisa.
3. Tomar un pequeño grupo del total de participantes y hacer una muestra del juego o dinámica.
4. Desarrollar los juegos o dinámicas.
5. Concluir el juego o dinámica con una enseñanza dada por el moderador del juego o por las personas partícipes.



Figura 39. Actividades lúdicas

Fuente: (Museo del Carmen Alto, 2019).

5.2 Restricciones presentadas en la realización del proyecto de investigación

Dentro de la investigación realizada, existieron algunas restricciones, una de ellas al momento de recopilar información para el desarrollo del marco referencial pues no existían muchos casos a nivel de Ecuador en relación a turismo y comunidad sorda, la información de fuentes bibliográficas no estaba en su totalidad actualizada.

Por otro lado, al realizar el levantamiento de información con la comunidad sorda la mayor dificultad fue la falta de conocimiento de lengua de señas principalmente porque la comunidad sorda se maneja en grupos minoritarios y manejan su propia lengua, otra dificultad fue en las instalaciones de la Unidad Educativa Especializada para Sordos Miguel Espinosa UESSME se realizó 43 encuestas debido al diminuto número de estudiantes se debía enviar una carta de autorización a los padres de familia para que se pueda levantar esa información de los estudiantes y se corría el riesgo de que la respuesta sea negativa, lo que llevaría a buscar personas a encuestar en otras locación.

Además, para completar las 160 encuesta se procedió a la realización de encuestas (113 encuestas) en línea, la cual permitiera una comunicación más amplia con personas con discapacidad auditiva que se encontraran en la ciudad de Quito, a pesar de que la mayor parte de las encuestas fueron en línea una de las dificultades que se encontró fue la disponibilidad de las personas, pues no todos tiene la confianza de completar una encuesta sin tener conocimiento de quien la está realizando; así, se realizó un video informativo en lengua de señas que se compartió en las redes sociales para que las personas se sienta más cómodas y nos brindaran la confianza de compartir su información.

Por último, las entrevistas realizadas tuvieron un poco de inconveniente, debido a la disponibilidad del tiempo de las personas, como sabemos son personas que se mantienen constantemente ocupadas por la misma razón que están a la cabeza de las organizaciones.

5.3 Propuesta para nuevos proyectos de investigación

A nivel de Ecuador los temas de accesibilidad e inclusividad se han tomado como sinónimos sin embargo no son lo mismo, estos temas son nuevos en cuanto a investigaciones, por ello son varios los proyectos que se pueden crear como una necesidad, ya que de forma internacional este tema es tratado con un enfoque de derechos, en relación a museos específicamente en la Fundación Museos de la Ciudad, el Museo de la Ciudad ha desarrollado más sus espacios y contenido en cuanto a inclusividad, en el país no se conoce aún sobre el potencial mercado de turismo inclusivo, sus necesidades, ni el perfil ya que no se llevan registros de los mismos.

Además se sugiere realizar más investigaciones acerca de la inclusividad enfocados a la discapacidad auditiva y otras actividades turísticas como: turismo comunitario, turismo naranja, deportes de aventura, ecoturismo, entre otros , ya que si bien es cierto esta discapacidad es menos complicada que la visual, esta también necesita de atención por parte de las autoridades competentes, empezando desde un análisis de los museos que cumplen con los lineamientos de la inclusividad y de esta manera se conozca en que museos trabajar más para que sean inclusivos.

5.4 Conclusiones

- Mediante la aplicación del modelo de gestión turística de museos que tiene como objeto facilitar la toma de decisiones del equipo que labora dentro de un museo para conseguir el cumplimiento de la misión y objetivos permitiendo al museo ser un lugar de fácil acceso para los visitantes se pudo determinar que el Museo del Carmen Alto no ha podido aplicar en su totalidad este modelo para personas con discapacidad auditiva, esto se debe a la dificultad para adquirir herramientas tecnológicas que ayuden a los espacios del museo, así como la falta de conocimiento de LSEC por parte del personal, sin embargo en el museo han adaptado las visitas cuando van personas sordas.
- Al analizar los resultados de las encuestas aplicadas se obtuvo de la muestra que la Comunidad Sorda acude a museos, monumentos y exposiciones de forma autónoma u organizada por alguna asociación, en el caso de las visitas con organizaciones ellos llevan su propio intérprete.
- La experiencia generada en la visita de museos por parte de la Comunidad Sorda, nos permite concluir que para las personas sordas la señalética y señalización, servicios, actividades, manejo de información, inclusividad se ha desarrollado de forma mala y regular causando insatisfacción durante la visita.
- El principal motivo de visita de las personas que acuden a los museos es histórico o cultural, es por ello que la comunidad Sorda tiene la predisposición de acudir al museo del Carmen Alto y conocer sobre la vida de las Carmelinas y su patrimonio.
- Con los resultados obtenidos en las encuestas se demuestra que las personas con discapacidad auditiva no se sienten del todo incluidos en la actividades que se realizan en lo que respecta a museos, pues algunos manifiestan que ellos no visitan los museos, debido a que estos no cuentan con los medios necesarios para hacer accesible la visita y esto conlleva a que no se sientan cómodos.

- A las personas sordas encuestadas les gustaría que los museos cuenten con ayudas técnicas y actividades dirigidas para ellas, sin embargo a una minoría no está interesada y se debe a que durante sus años de vida han compartido en un entorno excluyente lo que les obligó a acoplarse a las cosas que existían.
- Las estrategias presentadas en la investigación se enfocan en comunicación, accesibilidad y participación con la finalidad de dar posibles soluciones a las deficiencias encontradas en el museo, para así convertir al museo en un patrimonio inclusivo sin discriminar a los visitantes en este caso a la comunidad sorda y generar una experiencia positiva para quienes visiten este espacio.

5.5 Recomendaciones

- Generar relaciones entre el MINTUR y las diferentes organizaciones de la comunidad sorda, con el fin de que se lleve a cabo más actividades enfocadas a esta discapacidad y que se hagan proyectos turísticos innovadores para mantener la relación comunidad sordas-turismo, así como se hizo con las personas con discapacidad visual que fueron formadas como guías locales en el Centro Histórico de Quito.
- Se recomienda al museo aplicar el modelo de gestión de turismo en museos, donde se considera como la señalética, señalización, servicios, actividades, información y lo principal, la inclusividad así podrá mejorar el servicio en el ámbito educativo, turístico y eliminación de barreras para las personas con discapacidad.
- Determinar un perfil de las personas de la comunidad sorda ayudaría a definir las necesidades para poder crear propuestas innovadoras para ellos, por eso es recomendable se establezcan relaciones entre el Museo del Carmen Alto, autoridades de la Federación Nacional de Sordos del Ecuador (FENASEC), Asociación de Personas Sordas de Pichincha (ASOPP) y Asociación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Ecuatoriana (ANILSEC) para generar vínculos en beneficios del aprendizaje de la comunidad sorda.
- Los detalles de la propuesta están enfocados directamente con la discapacidad auditiva y hecha en base a los resultados obtenidos en las encuestas e información obtenida con las entrevistas, por lo que se recomienda que se tome en cuenta cada una de las estrategias dadas para que el museo tenga una mejor relación con la comunidad sorda.

Bibliografía

- Agurto, A. (2007). *Las inteligencias múltiples en la escuela*. *Psicodebate*, 2(0), 23.
<https://doi.org/10.18682/pd.v2i0.509>
- Álvarez, P. (2018). *Introducción a teoría de restricciones (TOC); Una mirada a sus fundamentos y aplicaciones*. Retrieved from www.estrategiafocalizada.com
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador. Registro Oficial*, (20 de Octubre), 173. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito.
- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). (2012). *Norma Española UNE 153010. Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva*. Retrieved from www.aenor.es
- Baidal, J. A. I. (2019). *Turismo inclusivo*.
- Castañeda, L. A. C., Marín, S. J. M., & Quijano, O. H. (2016). *Diseño, implementación y análisis de una metodología para aplicar TOC a empresas metalmecánicas con restricciones físicas internas - caso de aplicación: Colombia*. *Espacios*, 37(31), 0–12.
- Consejo Nacional de Planificación. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “toda una vida.” Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades 2017*, 1–148.
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades- CONADIS. (2015). *Manual práctico para intérpretes en Lengua de Señas ecuatoriana*.
- Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades-CONADIS. (2017). *Guía para atención de personas con discapacidad en la salud rural*.
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2018). *Agenda Nacional Discapacidades*.
- Cristóbal Belda Navarro Dra Dña María Teresa Marín Torres, D. (2011). *Luz María Gilabert González*. Retrieved from <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/77896/TLMGG.pdf;jsessionid=A638C78DFB2DC070B91B3BD023A2E100?sequence=1>
- Defensa del Público. (2016). *La Defensoría Móvil, accesible e inclusiva*. Retrieved December 9, 2019, from <https://defensadelpublico.gob.ar/la-defensoria-movil-accesible-e-inclusiva/>

- División de Educación General del Ministerio de Educación de Chile. (2007, December). *Guía de apoyo técnico: Necesidades educativas especiales Discapacidad Auditiva*.
- Durango Gutiérrez, M. P. (2014). *Gestión Operativa y Táctica*. In L. D. Delgao Vélez (Ed.), *Guía de apoyo técnico: Necesidades educativas especiales Discapacidad Auditiva*. Medellín: ESUMER.
- Federación Nacional de ONG'S Discapacidad. (2015). *Guía sobre Discapacidad para periodistas y comunicadores sociales*.
- FENASEC. (2018). *Modelo de gestión administrativa*.
- Fernández Alles, M. T. (2014). *Accesibilidad Para El Sector Turístico Accessible Tourism : Importance of Accessib. Etelequia*, (May), 211–224.
- Ferrer, C. J. (2007). *Los museos como herramientas de transformación social del territorio. El caso del Museo de Antioquia*. 1–23.
- France.Fr. (2018). *Descubrir Francia con una discapacidad*. Retrieved September 19, 2019, from <https://es.france.fr/es/preparete/descubrir-francia-con-una-discapacidad>
- Gestión de Museos-ODEI. (2017). *Sistema de Gestión de Museos Características principales Modelo normalizado*.
- González, P., & Escobar, J. (2008). *Dialnet- TeoriaDeLasRestriccionesTOCYLaMecanicaDelThroughpu-5971957*. 7(24), 209–228.
- Granda, M. A., Rojas, S., Jumbo, E., Loredó, V., & Buenaño, C. (2011). *Discapacidades en Ecuador: perspectiva críticas, miradas etnográficas*. Quito.
- Guadalupe, J. P. E. (2014). *Manual Del Instructor*. 1–65.
- Hernández, M. (2015). *El Concepto de Discapacidad*. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a04.pdf>
- Lopez Brunett, A. L., & Luna Vergara, H. Z. (2017). *Turismo accesible en el Ecuador. INNOVA Research Journal*, 2(7), 196–198. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.339>
- López, F. (2016). *La accesibilidad en evolución: La adaptación personas-entorno y su aplicación al medio residencial en España*. Universidad Autonoma de Barcelona.
- Marín Marín, W., Valentina, E., & Gutiérrez, G. (2013). *Desarrollo e implementación de un*

modelo de teoría de restricciones para sincronizar las operaciones en la cadena de suministro development and implementation of a theory of constraints model to synchronize the supply chain operations with production cons.

Máximo, F. (1988). *Gestión : evaluación de la gestión y control de gestión*. Buenos Aires.

Ministerio de Economía, F. y T. (2014). *Turismo Cultural: una oportunidad para el desarrollo local*. Retrieved from <http://www.indap.gob.cl/docs/default-source/turismo-rural-y-artesanía/estudios-de-interés/turismo-cultural---guía-metodológica.pdf?sfvrsn=2>

Ministerio de Turismo. (2017). *Descubra el Centro Histórico de Quito activando sus sentidos – Ministerio de Turismo*. Retrieved September 1, 2019, from <https://www.turismo.gob.ec/descubra-el-centro-historico-de-quito-activando-sus-sentidos/>

Ministerio de Turismo República Dominicana. (2007). *Manual de operaciones de Museos y Recursos Visitables*. Retrieved from http://81.47.175.201/stodomingo/attachments/article/268/SMCC_ManualOperacional_Recurros_visitables.pdf

Morfín Quintanar, G. (2018). *El Turismo Inclusivo como Modelo de Innovación del Turismo Tradicional de Sol y Playa en el Municipio de La Paz*. 120. Retrieved from <http://biblio.uabcs.mx/tesis/te4039.pdf>

Museo de Arte Moderno. (2019). *Personas con discapacidad | Museo de Arte Moderno de la ciudad de Paris*. Retrieved September 19, 2019, from <http://www.mam.paris.fr/fr/personnes-en-situation-de-handicap>

Novedades, M. (2015). *Yucatán: Fomentan el turismo de inclusión para sordos y sordomudos - Grupo SIPSE*. Retrieved August 31, 2019, from <https://sipse.com/milenio/guia-turistas-sordos-sordomudos-yucatan-auditivo-inclusion-turismo-135685.html>

Organización Mundial de la Salud. (2018). *Discapacidad y salud*. Retrieved September 18, 2019, from <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Organización Mundial de Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas* (CEDRO; F. ONCE & ENAT, Eds.). Retrieved from <http://www.cedro.org>

Organización Mundial del Turismo. (2018). *Conferencia OMT/UNESCO: El turismo cultural*

- mantiene las comunidades y el patrimonio vivo* | Organización Mundial del Turismo OMT. Retrieved September 19, 2019, from <http://www2.unwto.org/es/press-release/2018-12-05/conferencia-omtunesco-el-turismo-cultural-mantiene-las-comunidades-y-el-pat>
- Peralta, C. (2019, April). *Aventura revista latino-americana de turismo inclusivo. Edición 2*.
- Pérez, D. M., & González Velasco, D. J. (2003). *Turismo accesible turismo accesible; Hacia un Turismo para Todos. Mazars*.
- Petr, C. (2016). *Le musée: une institution légitime pour le touriste?* (May).
- Rom, P. (2010, April 12). *Un museo para ciegos y sordos*. Retrieved August 22, 2019, from https://elpais.com/diario/2010/04/12/catalunya/1271034444_850215.html
- Santacana, J., & Llonch, N. (2015). *Museos y accesibilidad. TREA*. Retrieved from www.trea.es
- Subirana, R. C. (2015). *Análisis de la gestión turística de los museos: el caso de girona analysis of tourist management of the museums: the case of girona. 11*, 121–146.
- Turismo Sordos. (2018). *Acerca de mi | Turismo Sordos*. Retrieved August 22, 2019, from <https://www.turismosordos.com/contacto>
- Velasco, M. (2009). *Gestión turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural*. Retrieved August 27, 2019, from <https://revistas.um.es/turismo/article/view/70121/67591>
- Vélez, V. (2016). *Educación Inclusiva para personas con discapacidad en la provincia de Buenos Aires*. FLACSO Argentina.
- Vila Domínguez, T., Brea Fraiz, A. J., & Alén González, E. (2011). *Turismo y accesibilidad. Una visión global. Cuaderno de Turismo*, 23–45.
- Zárate, M., & García, A. (2017). *Los museos, oferta consolidada para el turismo sostenible y la calidad del paisaje. Arbor*, 193(785), 1–12.