



**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: ESTUDIO COMPARATIVO DEL TURISMO ACCESIBLE PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS MUSEOS
INTERACTIVOS**

**AUTORES:
BENALCÁZAR MUÑOZ, HUGO ANIBAL
ESPINOSA AMANTA, ALEXANDRA JANETH**

DIRECTORA: MSC. SUÁREZ VELASCO, JENNY ELISABETH

SANGOLQUÍ 2019

CERTIFICADO DEL DIRECTOR



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

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

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “ESTUDIO COMPARATIVO DEL TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS MUSEOS INTERACTIVOS” fue realizado por el señor **Benalcázar Muñoz, Hugo Anibal** y la señorita **Espinosa Amanta, Alexandra Janeth** 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 sustente públicamente.

Sangolquí, 12 de noviembre del 2019

Firma:

Ing. Suárez Velasco, Jenny Elisabeth, MSc

1712506912

Directora

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

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

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

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Benalcázar Muñoz, Hugo Anibal y Espinosa Amanta, Alexandra Janeth**, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación, “**ESTUDIO COMPARATIVO DEL TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS MUSEOS INTERACTIVOS**” 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, 12 de noviembre del 2019

Firmas

Benalcázar Muñoz, Hugo Anibal

C.C: 1719088351

Espinosa Amanta, Alexandra Janeth

C.C: 1726660309

AUTORIZACIÓN

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

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

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Benalcázar Muñoz, Hugo Anibal** y **Espinosa Amanta, Alexandra Janeth** autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“ESTUDIO COMPARATIVO DEL TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS MUSEOS INTERACTIVOS”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 12 de noviembre del 2019

Firmas

Benalcázar Muñoz, Hugo Anibal

C.C: 1719088351

Espinosa Amanta, Alexandra Janeth

C.C: 1726660309

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a Dios porque siempre ha guiado y cuidado mis pasos, permitiéndome lograr uno a uno mis objetivos.

A mi padre, Hugo Benalcázar y a mi madre, Susana Muñoz, por ayudarme, aconsejarme y cuidarme cada día, son quienes me dan fuerza para seguir adelante y superarme.

A mi hermano, Bryan Benalcázar, por ser mi compañero de vida y la persona por la cual me esfuerzo por ser mejor y darle siempre un buen ejemplo.

A mis hermanos, Geovanny, Javier, Marlene y Edison por ser como mis padres y estar siempre apoyándome en cada acontecimiento importante de mi vida.

Hugo Benalcázar

El presente trabajo de titulación se lo dedico a Dios, quien ha sido el actor principal de todos mis logros llenándome de bendiciones, ha sido el ser que me dio las fuerzas necesarias para hoy estar donde estoy.

A mis padres Martha Amanta y Wilson Espinosa quienes se encargaron de guiar mi vida por el camino correcto, se encargaron de construir la persona que soy, quienes me apoyan incondicionalmente, quienes me ayudaron y apoyaron en mis momentos más difíciles, a mi hermana Paola Espinosa quien ha sido mi compañera desde siempre brindándome su apoyo y consejos para salir adelante y no decaer.

A mi familia y amigos que de una u otra forma me acompañaron durante este duro proceso.

Alexandra Espinosa

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ir regalándome momentos únicos como este, por cruzar en mí camino a gente maravillosa, por darme la vida y la salud para culminar esta etapa y la fuerza, motivación y alegría para continuar con las siguientes.

A mi padre, Hugo Benalcázar por haberme enseñado todo lo que sé, por estar siempre conmigo y con mis hermanos, y por sembrar en mí los valores dándome el ejemplo de cómo ser una buena persona. A mi madre, Susana Muñoz, por su apoyo incondicional.

A mis hermanos por siempre apoyarme e incentivar me en el arduo mundo del estudio.

A Jhoselyn Proaño por ser esa persona especial e incondicional con la que he vivido y he aprendido tanto y por apoyarme durante todo este proceso ♥

A todos los docentes que sembraron en mí el conocimiento, especialmente a mi tutora de tesis Jenny Suárez por apoyar esta investigación desde el nacimiento de la idea hasta la culminación del trabajo.

A mis amigos dentro y fuera de la universidad que siempre han estado apoyándome para seguir adelante y culminar esta etapa

A mis compañeros de carrera por compartir las aulas conmigo y forjarnos para aportar en esta hermosa profesión, les deseo todos los éxitos en el campo laboral y personal.

A mi amiga y compañera de tesis, Alexandra Espinosa, por participar conmigo en este largo camino, y por todos los momentos que hemos compartido.

Hugo Benalcázar

Agradezco a Dios por todas las bendiciones que me ha dado, por hacer que mi vida tome el camino correcto, por darme la motivación y energía suficiente para ser la mujer que soy, por darme la salud y fuerza necesaria para hacer con amor lo que hago.

A mis amados padres quienes son las personas más importantes de mi vida, quienes me han apoyado en cada decisión que he tomado, a quienes quiero enorgullecer siempre con cada uno de mis logros profesionales y personales, mis logros se los debo a ellos, soy la mujer que soy gracias a ellos, a mi madre que con amor y comprensión me aguanta y entiende cada una de mis crisis sin dejar de apoyarme, a mi padre por el apoyo incondicional porque a pesar de no ser tan expresivo sé que se siente orgulloso de haberme educado como lo hizo, a mi hermana quien ha sido más que mi compañera de vida, siempre ha estado conmigo para apoyarme y aconsejarme cuando era necesario, ¡ este logro es gracias a ustedes!

A mis docentes en especial a nuestra tutora de tesis Jenny Suarez, quien nos apoyó desde siempre con nuestra idea de tesis, y a mis compañeros de universidad con quien compartí aulas y momentos inolvidables que me dejaron grandes lecciones de vida.

A mis amigos más cercanos con los que viví cada locura universitaria, son recuerdos que jamás se borrarán de mi memoria ni de mi corazón.

A quien ha sido mi amigo y compañero durante todo este tiempo, con quien compartí locuras universitarias, mi gran amigo Hugo Benalcázar con quien ahora comparto este gran logro.

Alexandra Espinosa

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|-------|
| CARÁTULA | |
| CERTIFICADO DEL DIRECTOR | i |
| AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD | ii |
| AUTORIZACIÓN | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | xii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xiv |
| RESUMEN | xvii |
| ABSTRACT | xviii |
| CAPÍTULO INTRODUCTORIO | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 3 |
| OBJETIVOS | 4 |
| Objetivo General..... | 4 |
| Objetivos Específicos..... | 4 |
| CAPÍTULO I | 6 |

| | |
|---|----|
| 1.1. MARCO TEÓRICO | 6 |
| 1.1.1. Teoría del desarrollo humano | 6 |
| 1.1.2. Discapacidad..... | 11 |
| 1.1.3. Personas con discapacidad auditiva..... | 13 |
| 1.1.4. Turismo..... | 20 |
| 1.1.5. Turismo accesible | 21 |
| 1.1.6. Necesidades del turista con discapacidad..... | 23 |
| 1.1.7. Actividades culturales..... | 25 |
| 1.1.8. Mercado del turismo accesible | 25 |
| 1.1.9. Formación del personal | 28 |
| 1.1.10. Museos Interactivos | 29 |
| 1.2. MARCO CONCEPTUAL | 32 |
| CAPÍTULO II | 34 |
| 2.1. ESTUDIO COMPARATIVO | 34 |
| 2.1.1. Personas con discapacidad en el contexto chileno | 34 |
| 2.1.1.1. Involucración social | 35 |
| 2.1.1.2. Desarrollo de políticas para la discapacidad..... | 37 |
| 2.1.1.3. Marco jurídico de protección | 38 |
| 2.1.1.4. Líneas de intervención del PLANDISC..... | 42 |

| | |
|---|----|
| 2.1.1.5. Ayudas técnicas | 44 |
| 2.1.1.6. Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad | 45 |
| 2.1.1.7. Accesibilidad universal Chile | 46 |
| 2.1.1.8. Principios de la accesibilidad universal | 48 |
| 2.1.1.9. Cadena de accesibilidad turística | 49 |
| 2.1.1.10. Lengua de señas chilena (LSCh)..... | 50 |
| 2.1.1.11. Medios accesibles | 51 |
| 2.1.1.12. Servidores turísticos especializados en discapacidad | 54 |
| 2.1.2. Personas con discapacidad en el contexto ecuatoriano | 55 |
| 2.1.2.1. Marco legal | 59 |
| 2.1.2.2. Instituciones referentes a la inclusión social..... | 63 |
| 2.1.2.1. Accesibilidad Universal Ecuador..... | 65 |
| 2.1.2.2. Lengua de señas | 66 |
| 2.1.2.3. Servidores turísticos especializados con especial atención a la discapacidad | 68 |
| 2.1.3. Cronología de la Comunidad Sorda..... | 69 |
| 2.1.4. Dimensiones, definición de variables y categorías..... | 71 |
| 2.1.5. Técnicas e Instrumentos para medirlos | 71 |
| 2.1.4. Modelos que se relacionan con el tema | 72 |
| 2.1.3.1. Argentina..... | 73 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.3.2. Colombia..... | 75 |
| CAPITULO III | 76 |
| 3.1. DISEÑO METODOLÓGICO..... | 76 |
| 3.1.1. Introducción al diseño metodológico | 76 |
| 3.1.2. Definición del objeto de estudio..... | 76 |
| 3.1.3. Enfoque Metodológico | 76 |
| 3.1.4. Determinación de la población y del tamaño de la muestra | 76 |
| 3.1.5. Encuesta..... | 78 |
| 3.1.6. Entrevista..... | 78 |
| 3.1.7. Matriz de variables | 80 |
| 3.1.8. Instrumentos para la recolección de datos | 81 |
| 3.1.8.1. Formato de encuesta | 81 |
| 3.1.8.2. Formato de entrevista..... | 84 |
| 3.1.9. Detalle del procedimiento de toma de datos..... | 85 |
| CAPITULO IV | 87 |
| 4.1. ANÁLISIS DE DATOS..... | 87 |
| 4.1.1. Introducción al análisis de datos..... | 87 |
| 4.1.2. Análisis de encuestas | 87 |
| 4.1.3. Análisis de entrevistas | 113 |

| | |
|--|-----|
| CAPITULO V | 122 |
| 5.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 146 |
| 5.2.1. Conclusiones..... | 146 |
| 5.2.2. Recomendaciones | 148 |
| 5.3. REFERENCIAS | 150 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1 <i>Tipo de discapacidades</i> | 18 |
| Tabla 2 <i>Discapacidad auditiva por edad</i> | 18 |
| Tabla 3 <i>Discapacidad auditiva por provincia</i> | 19 |
| Tabla 4 <i>Cronología de la comunidad sorda</i> | 69 |
| Tabla 5 <i>Tamaño de la muestra</i> | 77 |
| Tabla 6 <i>Matriz de variables</i> | 80 |
| Tabla 7 <i>Género</i> | 87 |
| Tabla 8 <i>Edad</i> | 88 |
| Tabla 9 <i>Visitas a museos</i> | 90 |
| Tabla 10 <i>Facilidades en la visita a museos</i> | 91 |
| Tabla 11 <i>Visitas a museos interactivos</i> | 92 |
| Tabla 12 <i>Calificación de la visita</i> | 93 |
| Tabla 13 <i>Accesibilidad</i> | 95 |
| Tabla 14 <i>Capacitación del personal</i> | 96 |
| Tabla 15 <i>Contenidos</i> | 97 |
| Tabla 16 <i>Costos</i> | 98 |
| Tabla 17 <i>Distancia</i> | 99 |
| Tabla 18 <i>Inexistencia de intérpretes</i> | 100 |
| Tabla 19 <i>Infraestructura</i> | 101 |
| Tabla 20 <i>Tecnología</i> | 102 |
| Tabla 21 <i>Trato en el entorno</i> | 104 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 22 <i>Señalética</i> | 105 |
| Tabla 23 <i>Importancia de la capacitación del personal</i> | 106 |
| Tabla 24 <i>Mejoras en los museos</i> | 107 |
| Tabla 25 <i>Importancia de la colocación de señalética</i> | 109 |
| Tabla 26 <i>Problemas al visitar museos</i> | 110 |
| Tabla 27 <i>Respuestas de los representantes de las entidades y organizaciones seleccionadas para la realización de las entrevistas</i> | 114 |
| Tabla 28 <i>Conclusiones de la entrevista</i> | 119 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----|
| <i>Figura 1.</i> Árbol de problemas..... | 4 |
| <i>Figura 2.</i> Teoría del Desarrollo Humano | 6 |
| <i>Figura 3.</i> Etapas del desarrollo de la moralidad..... | 8 |
| <i>Figura 4:</i> Aspectos del turismo accesible..... | 55 |
| <i>Figura 5.</i> Género encuestados | 88 |
| <i>Figura 6.</i> Edad de encuestados | 89 |
| <i>Figura 7.</i> Visitas a museos | 90 |
| <i>Figura 8.</i> Facilidades en la visita a museos | 91 |
| <i>Figura 9.</i> Visitas a museos interactivos..... | 92 |
| <i>Figura 10.</i> Calificación de la visita | 94 |
| <i>Figura 11.</i> Accesibilidad | 95 |
| <i>Figura 12.</i> Capacitación del personal..... | 96 |
| <i>Figura 13.</i> Contenidos | 97 |
| <i>Figura 14.</i> Costos | 98 |
| <i>Figura 15.</i> Distancia | 99 |
| <i>Figura 16.</i> Inexistencia de intérpretes | 100 |
| <i>Figura 17.</i> Infraestructura..... | 102 |
| <i>Figura 18.</i> Tecnología | 103 |
| <i>Figura 19.</i> Trato en el entorno..... | 104 |
| <i>Figura 20.</i> Señalética..... | 105 |
| <i>Figura 21.</i> Importancia de la capacitación del personal..... | 106 |

| | |
|--|-----|
| <i>Figura 22.</i> Mejoras en los museos..... | 108 |
| <i>Figura 23.</i> Importancia de la colocación de señalética | 109 |
| <i>Figura 24.</i> Problemas al visitar museos..... | 111 |
| <i>Figura 25.</i> Descripción de problemas..... | 112 |
| <i>Figura 26.</i> Introducción | 123 |
| <i>Figura 27.</i> Accesibilidad | 124 |
| <i>Figura 28.</i> Accesibilidad en Museos | 125 |
| <i>Figura 29.</i> Diseño Universal en Museos | 126 |
| <i>Figura 30.</i> Condiciones de Accesibilidad en Museos | 127 |
| <i>Figura 31.</i> Ejes de Accesibilidad en Museos | 128 |
| <i>Figura 32.</i> Evaluación de la Accesibilidad en Museos | 129 |
| <i>Figura 33.</i> Cadena de Accesibilidad en Museos | 130 |
| <i>Figura 34.</i> Experiencia Accesible en Museos | 131 |
| <i>Figura 35.</i> Políticas de Accesibilidad en Museos..... | 132 |
| <i>Figura 36.</i> Proceso de Planificación de la Accesibilidad | 133 |
| <i>Figura 37.</i> Discapacidad Auditiva..... | 134 |
| <i>Figura 38.</i> Resumen de la Discapacidad Auditiva | 135 |
| <i>Figura 39.</i> Lengua de Señas | 137 |
| <i>Figura 40.</i> Orientaciones para el Trato de las Personas Sordas | 138 |
| <i>Figura 41.</i> Consejos para la Atención de la Personas Sorda | 139 |
| <i>Figura 42.</i> Métodos de comunicación con la persona sorda | 140 |
| <i>Figura 43.</i> Advertencias | 141 |
| <i>Figura 44.</i> Legislación..... | 143 |

| | |
|--|-----|
| <i>Figura 45.</i> Recomendaciones finales..... | 144 |
| <i>Figura 46.</i> Anexos | 145 |

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la ciudad de Quito, y se focalizó en la importancia del turismo accesible con respecto a las personas con discapacidad auditiva y su desenvolvimiento en los museos interactivos, denotando todas las ventajas que su implementación puede traer para el país económica y socialmente. El estudio comparativo se realizó con referencia a la ciudad de Santiago de Chile tomándola como modelo de éxito en Sudamérica. Con el objetivo de entender el estado actual del turismo accesible se dirigió la investigación a personas sordas con un porcentaje de discapacidad de entre el 80% y el 100%, este grupo es el que más se le puede complicar realizar actividades turísticas, a estas personas se les aplicó una encuesta para conocer su opinión sobre el grado de accesibilidad que les brindan los museos, también se entrevistó a dirigentes de organizaciones de personas: sordas, museos, y turismo para comprender sus criterios y su accionar en cuanto al objeto de estudio. La investigación reveló que las personas sordas tienen predisposición para aprender de los museos pero que estos no brindan las garantías adecuadas en accesibilidad para que su visita sea aprovechada al máximo, también se verificó que existe un marco legal que ampara su desarrollo en actividades turísticas pero que no se aplica correctamente, ante esto se desarrolló como propuesta el diseño de un manual de buenas prácticas de accesibilidad dirigido a los prestadores de servicios en los museos para que sirva como herramienta de acercamiento hacia una accesibilidad integral.

PALABRAS CLAVE

- **DISCAPACIDAD AUDITIVA**
- **TURISMO ACCESIBLE**
- **MUSEOS INTERACTIVOS**

ABSTRACT

This research was carried out in the city of Quito, and focused on the importance of accessible tourism with respect to the hearing impaired and its development in interactive museums, denoting all the advantages that its implementation can bring to the country economically and socially. The comparative study was carried out with the city of Santiago de Chile taking it as a model of success in South America. With the aim of understanding the current state of accessible tourism, research was directed to deaf people with a disability rate of between 80% and 100%, since this group is the one that can be most complicated to carry out tourist activities, these people they were given a survey to learn their opinion on the degree of accessibility provided by museums, leaders of deaf people, museums, and tourism organizations were also interviewed to understand their criteria and their actions on the subject. The research revealed that deaf people have a willingness and desire to learn in museums but that they do not provide adequate guarantees in accessibility for their visit to be fully exploited, it was also verified that there is a legal framework that supports development in tourist activities but not applied properly. In the face of this, a manual of good accessibility practices aimed at service providers in museums was developed as a proposal to serve as a tool that will bring them closer to integral accessibility.

KEY WORDS

- **ACCESSIBLE TOURISM**
- **HEARING IMPAIRMENT**
- **INTERACTIVE MUSEUMS**

CAPÍTULO INTRODUCTORIO

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación está dividido en 5 capítulos, mismos que aportan con información importante para entender el tema de manera integral. En la primera parte se desarrolla un capítulo introductorio cuyo contenido presenta las primeras ideas del tema dando una entrada a los siguientes capítulos, también da a conocer la problemática existente razón por la cual se planteó realizar el tema nombrado, también se puede ver los objetivos tanto general como específicos es decir lo que se quiere alcanzar, finalmente se muestra las variables dependientes e independientes las cuales sirven para entender cuáles serán las directrices que marcaran el trabajo investigativo. El capítulo I es la base sobre la cual se asentará toda la investigación ya que en él se encuentra el marco teórico que explicará a la teoría del desarrollo humano puesto que es la que contiene al turismo accesible dentro de sus líneas, se describe cada una de sus tres etapas, la relación entre ellas y el avance que han tenido, posteriormente se explica el turismo inclusivo para personas con discapacidad auditiva, el mercado que tiene ese tipo de negocio, y las necesidades y condiciones que deben existir para que se desarrolle con normalidad, luego se topa el tema de los museos interactivos y la capacitación que debe tener su personal para atender ese tipo de turismo, finalmente se presenta un marco conceptual con el que se puede entender de mejor manera por medio de definiciones los términos básicos que intervienen en el tema.

En el capítulo II se presenta el estudio comparativo que enmarca las semejanzas y las diferencias con las que consta tanto Santiago de Chile ciudad escogida por su gran despunte en materia de inclusión y accesibilidad en los últimos años en Sudamérica y Quito Ecuador, para entender las falencias que puede tener este último en el tema tratado y con la comparación buscar

alternativas que permitan desarrollarse, estas dos ciudades tienen varias semejanzas que fueron tomadas en cuenta para su selección como; su localización en América Latina, su realidad económica y política, ambos son capitales de sus países y ambos han obtenido varios reconocimientos internacionales en el turismo.

El capítulo III contiene el diseño metodológico que direcciona a la investigación y da las pautas a seguir describiendo cada una de las herramientas que permiten ejecutarla, como la encuesta y la entrevista que son los instrumentos de la investigación, también define mediante fórmula el universo y la muestra a la cual se aplicarán dichos instrumentos y por ende se recabará la información para posteriormente analizar los resultados.

En el capítulo IV se encuentra el análisis de los datos obtenidos de la aplicación de encuestas y entrevistas a la población objeto de personas con discapacidad auditiva, con eso se saca conclusiones y sirven de base para poder como siguiente paso crear la propuesta.

El capítulo V plantea la propuesta del estudio de investigación, el cual se genera después de obtener y analizar toda la información del trabajo, en este capítulo se describen los contenidos del manual de buenas prácticas de accesibilidad para museos y se detalla cómo se realizó el proceso para su desarrollo. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación mismas que pueden ser analizadas para futuras investigaciones y para comprender de mejor manera el alcance que tuvo el proyecto.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según el "Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida" de Ecuador, Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida, dice que el ser humano está sujeto a derechos de por vida, eliminar el machismo, racismo, xenofobia y todo tipo de discriminación y violencia es primordial para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, es necesario contar con políticas públicas y servicios que aseguren: accesibilidad, disponibilidad, adaptabilidad y calidad. Quito no cuenta con un buen desarrollo en cuanto a accesibilidad turística lo que provoca un retroceso en el desarrollo de dicha actividad, los museos interactivos constituyen una fuente de aprendizaje no formal y juegan un papel muy importante en la sociedad, permitiendo adquirir, conservar, investigar y comunicar conceptos para fines de su educación, de manera lúdica, en Quito existen pocos museos de este tipo, lo que representa una desventaja con las demás ciudades de Sudamérica, como el caso de Santiago de Chile, que cuenta con el museo interactivo más destacado internacionalmente, mismo que ha acoplado estrategias de accesibilidad e exclusividad para grupos minoritarios como las PCDA.

Muchas de las PCDA no realizan turismo por temor a no encontrar destinos ni lugares turísticos accesibles, los museos interactivos de Quito no cuentan con un desarrollo integral para atender de manera correcta a este grupo de personas, por ende no se aprovecha el potencial que tiene ese grupo y los beneficios que podría traer el invertir en ese mercado no aprovechado. Según los expertos internacionales Neumann y Reuber, la accesibilidad a los servicios es imprescindible para el 10% de la población, necesaria para el 40 % y cómoda para el 100%. No solamente se beneficia el turista, sino que también favorece a los ciudadanos: una ciudad amable con sus habitantes va a serlo con todos sus visitantes. En este sentido se ha planteado realizar un

estudio comparativo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en los Museos Interactivos, con el objetivo de diagnosticar la situación actual al tomar como referente a Santiago de Chile al ser un ejemplo de éxito en la dinamización del turismo accesible en Latinoamérica.

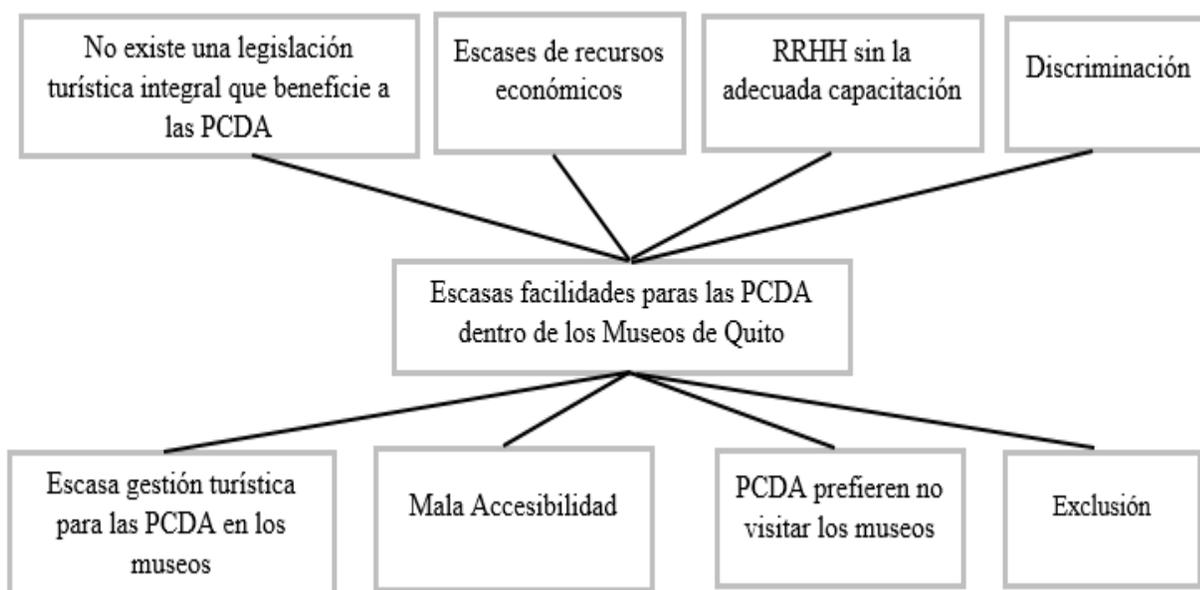


Figura 1. Árbol de problemas
Fuente: (Autores, 2019)

OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar un estudio comparativo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en los Museos Interactivos de las ciudades de Quito y Santiago de Chile.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el tema de investigación en base a referencias bibliográficas el sustento del objeto de estudio.

- Diagnosticar la situación actual del turismo accesible, a través de las premisas que caracterizan la experiencia de Santiago de Chile en cuanto a la planta turística y accesibilidad para personas con discapacidad auditiva en los museos interactivos de la ciudad de Quito.
- Proponer como estrategia el diseño de un manual de buenas prácticas de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva en los Museos Interactivos.

Determinación de variables

El presente tema de investigación tiene las siguientes variables dependientes e independientes.

Variables dependientes:

Turismo accesible y museos interactivos.

Variables Independientes:

Personas con discapacidad auditiva.

CAPÍTULO I

1.1. MARCO TEÓRICO

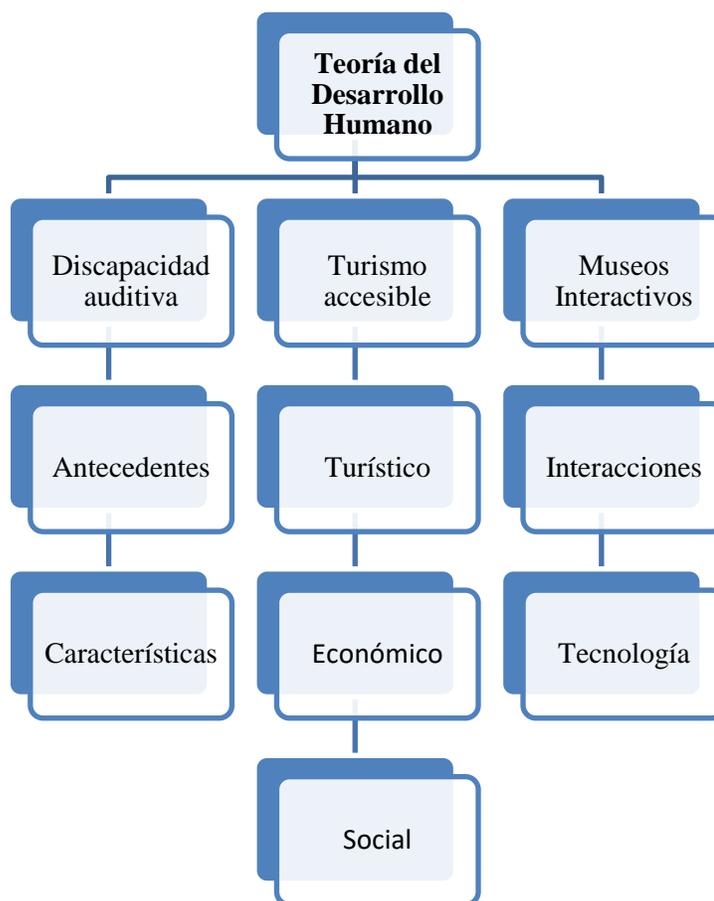


Figura 2. Teoría del Desarrollo Humano

1.1.1. Teoría del desarrollo humano

En el presente trabajo de investigación se utilizará la teoría del desarrollo humano la misma que abarca el estudio de la igualdad en derechos de las personas durante toda su vida, involucrando cada etapa que esta conlleve, garantizando su disfrute y su realización como

persona. Esta teoría incluye en su contenido a la inclusión social misma que es la razón de ser de este estudio.

Dentro de la descripción de la teoría del desarrollo humano existen varios enfoques, los cuales intentan explicar el desarrollo del hombre según su personalidad y conducta, también conocidas como teorías del desarrollo, cabe recalcar que ninguna teoría es lo suficientemente amplia para explicar todos los aspectos en cuanto a la constitución del ser humano, la mayoría de teorías le dan importancia a factores internos del individuo y otras en donde el ambiente y la sociedad son determinantes para que el ser humano se desarrolle como tal. (Collin, y otros, 2012)

El desarrollo humano es un proceso que se divide en 4 dimensiones básicas:

- Desarrollo físico
- Desarrollo social
- Desarrollo emocional
- Desarrollo cognoscitivo

Las teorías que intentan explicar el desarrollo del ser humano se divide en dos enfoques:

- **Psicodinámico:** Realizado por Freud y Erickson.
- **Cognoscitivo:** Realizado por Piaget y Kohlberg.

Para sustento del tema de estudio se ha tomado en cuenta la teoría cognoscitiva de Lawrence Kohlberg.

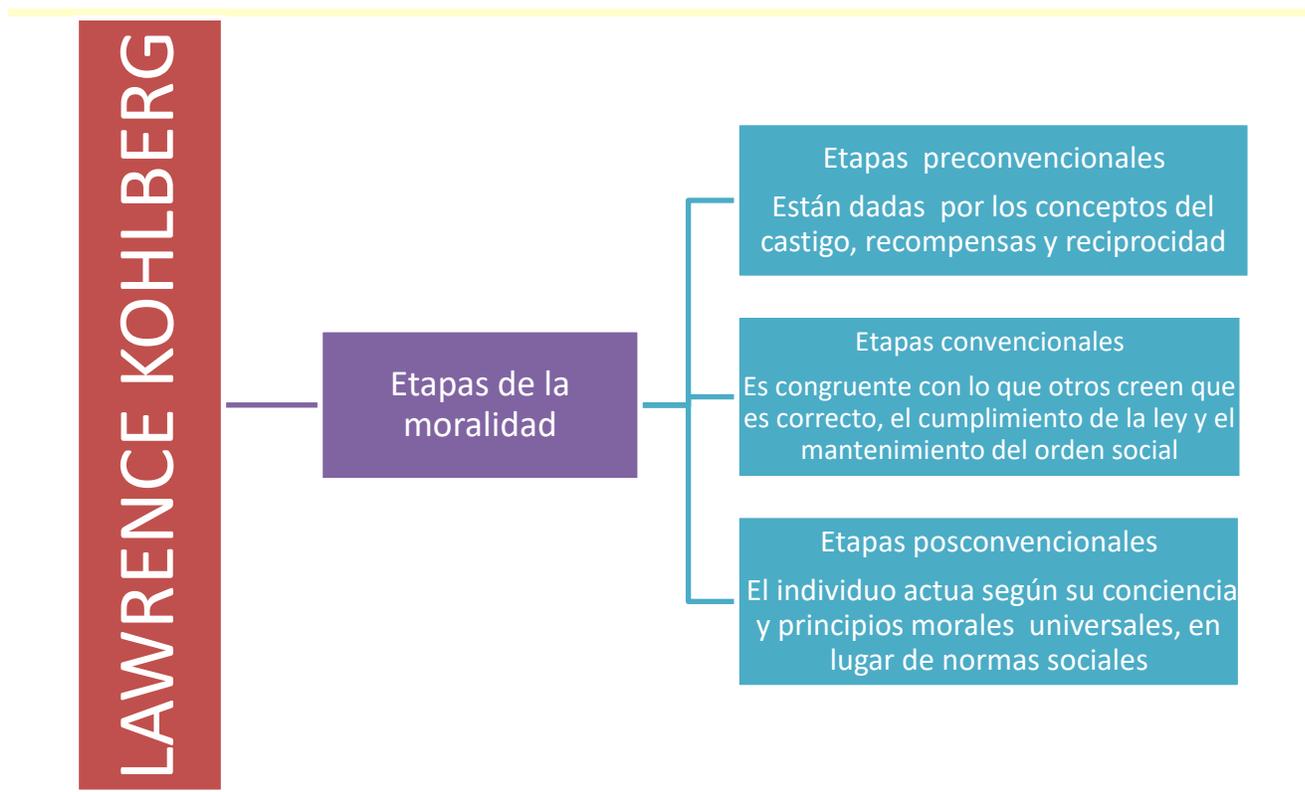


Figura 3. Etapas del desarrollo de la moralidad
 Modificado: por autores de Collin y col. 2012 página 292

En la teoría de Kohlberg se describe una serie de etapas donde el ser humano va adquiriendo juicios ligados al desarrollo cognoscitivo, Kohlberg describe que existen tres niveles en el razonamiento, preconventional, convencional y postconvencional cada uno se divide en dos etapas. El paso de una etapa a otra es un proceso de aprendizaje donde el individuo adquiere estructuras de valoración, acción y conocimiento. Tomando en cuenta el nivel III, Kohlberg afirma (Collin, y otros, 2012):

“Nivel III: postconvencional o basada en principios. Las decisiones en este nivel tienen su origen en el conjunto de principios, derechos y valores que pueden ser admitidos por

todas las personas que componen la sociedad, entendiéndose ésta como una asociación destinada a organizarse de un modo justo y beneficioso para todos sin excepción.”

En este tercer nivel Kohlberg dice que el ser humano alcanza una perspectiva donde se derivan los acuerdos sociales, etapa donde el individuo es racional y busca tratar a todas las personas por lo que son, respetando derechos, valores y principios, busca seguir lo justo y descubre el uso de la razón, descubre las leyes particulares de cada ser humano, su forma de pensar y su comportamiento es válido porque respeta y valora los principios que aprendió, cada individuo conoce que hay principios que son universales: como la justicia la igualdad de derechos, el respeto y la dignidad.

Desde el inicio de la sociedad algunas personas han sufrido algún tipo de exclusión social, ya sea por deficiencias cognitivas, físicas, religiosas, económicas, por su manera de pensar, entre otras, esto provocaba que no exista un desarrollo integral, lo cual creaba brechas que dividía a la sociedad en dos grupos: los incluidos y los excluidos. Alcanzar la inclusión significa promover mecanismos integradores, que normalicen las diferencias, crear instrumentos que apoyen el concepto de integración, se opone totalmente a la segregación, eliminar barreras, donde deberá existir una articulación cooperativa para vencer las diferencias. La integración y la adaptación son un medio para llegar a la inclusión total. Las posibilidades de inclusión se deberán desarrollar sobre la idea de hacer compatible y equilibrar los dos procesos de socialización y personalización. (Abad, 2002)

Analizando los principales enfoques de inclusión y exclusión se construyen cuatro situaciones interrelacionadas:

Auto inclusión - auto exclusión

Es una situación escasamente considerada dentro de las teorías de inclusión/exclusión, es aquella donde el individuo elige de manera autónoma participar o no en algún rendimiento social, un claro ejemplo es la participación religiosa en donde el individuo tiene la libre elección de ser o no partícipe.

Inclusión compensatoria

Este concepto de inclusión es tal vez la forma más tradicional de inclusión, es la más usada para igualar las diferencias injustificables, esta inclusión es aquella que las instituciones sociales crean para equilibrar ante las diferencias creadas por la sociedad. La situación compensatoria identifica a un grupo con capacidades diferentes que debe ser integrado dentro del grupo social, son situaciones transitorias que varían según el cambio de la época al crear políticas públicas, subsidios y acciones legales que permiten la integración del grupo dentro de la sociedad.

Inclusión en la exclusión

Es una condición de inclusión, supone una situación de equilibrio entre los grupos, justificada por términos tradicionales o comunitarios, aplica principalmente para grupos discriminados por su origen étnico, casta, género, orientación social, discapacidad, lengua o religión, son grupos que se consideran diferentes dentro de una misma sociedad ya que no forman parte de la descripción común en una sociedad, forman categorías sociales según su auto descripción.

Subinclusión

Supone la ausencia de condiciones institucionales para hacer valer los derechos fundamentales, es decir se niegan los derechos ante cualquier posibilidad de inclusión social positiva y se reafirman las obligaciones, pero se repudian las obligaciones que amenazan con el uso de la fuerza física. Las personas en situación de subinclusión son las personas en extrema

pobreza, migrantes, refugiados, migrantes de guerra, lo que busca este grupo de personas es realización de sus planes de vida.

Estas situaciones son trabajadas para desarrollar un refinamiento analítico de los problemas de inclusión y exclusión que pueda aportar al diagnóstico sociológico y a la evaluación de las consecuencias de decisiones públicas y privadas. (Lenoir, 1974)

En todo caso, el desarrollo humano constituye un tema convergente y multidisciplinario. Es resultado de la interacción de muchos factores y condicionantes económicas y sociales, las que actuando de manera dinámica, en los contextos culturales particulares de los pueblos, imprimen su sello característico a las sociedades, el desarrollo y la inclusión social que conlleva, están relacionados en lo fundamental, con la participación activa, efectiva, plena y libre de los individuos, grupos sociales y comunidades. (Reyes, 2009)

1.1.2. Discapacidad

Las personas con discapacidad, PCD, han vivido dentro de la sociedad y han recibido un trato diferente a lo largo del tiempo por parte de las demás personas. En la época antigua el modo de vida de las personas con limitaciones físicas y mentales se veía obstruido por quienes pensaban que eran seres que no merecían vivir o a quienes las aborrecía y se condenaban a muerte o a la exclusión. Se consideraba que era necesario quitar del medio a los que mostraban alguna limitación o discapacidad, en Roma obligaban a los niños discapacitados a ser arrojados al vacío, incluso dentro de las tribus precolombinas y esquimales se solía abandonar a los discapacitados en la nada. (MacPherson, 1997)

Pero no todos compartían el mismo pensamiento, Pericles en sus reformas exigía la atención a desvalidos en hospitales o en casas de rehabilitación, el filósofo chino Confucio hablaba sobre una responsabilidad social hacia este grupo de personas.

En el año 1809 en la pedagogía clásica se comienza a hablar de la inclusión y para inicios del siglo XX la universidad de Stanford desarrolla un estudio sobre la educación especializada quienes concluyen que las escuelas públicas y privadas deben contar con el ambiente necesario para que las personas discapacitadas puedan educarse y tener una vida normal dentro de su condición; de tal manera que para garantizar la calidad y permanencia de esta población, se crean diferentes mecanismos de preparación física y pedagógica de los planteles educativos. Pero para los años 70 la educación se encontraba dividida en dos:

1. Educación para personas normales
2. Educación para personas especiales

En el análisis y práctica de políticas públicas, el uso de los conceptos de inclusión y exclusión comenzó a adquirir popularidad en los años noventa del siglo XX, especialmente en el contexto europeo y en el marco de acción de organizaciones internacionales. Programas de la Organización Internacional del Trabajo OIT, de la Organización de las Naciones Unidas ONU, comisiones de la Unión Europea o estructuras intersectoriales como la Unidad de Exclusión Social del Gobierno británico de Tony Blair, estas estructuraron sus agendas sociales sobre tales conceptos (MacPherson, 1997) .

La inclusión social es histórica y culturalmente relativa. Esto supone, que lo que se considera inadecuado o desviado de esas posibilidades de inclusión ha ido cambiando a lo largo de la

historia y sigue variando en función de reconocer que estas son nociones procesuales, esto significa que no son condiciones absolutas e invariables que permanecen idénticas a lo largo de la vida del sujeto, sino que se pueden adquirir o perder con el tiempo. Se puede indicar que los fenómenos relacionados con los procesos de inclusión son constructos multidimensionales, estructurados y planteados desde distintas perspectivas y enfoques. (Reyes, 2009)

Las respuestas a la discapacidad han ido mejorando con el paso del tiempo, así como la atención que se brinda a las PCD, hay que tomar en cuenta que este grupo de personas necesitan sentirse como entes activos de la sociedad, al eliminar las barreras para que puedan participar libremente, el reto es eliminar miradas de pena o desinterés y buscar formas de aprovechar su potencial. (Eroles & Ferreres , 2005), el objetivo del informe mundial sobre discapacidad, documenta la realidad de las PCD para buscar medidas donde se fomente su participación social partiendo de la salud hasta el ocio y el entretenimiento.

1.1.3. Personas con discapacidad auditiva

“La discapacidad auditiva puede influir en la conducta y el desarrollo social y emocional de los sordos”. (Heward & Orlansky , 2008)

“Las personas sordas por la carencia de escuchar tienen varias limitaciones y desventajas en cuanto al desarrollo de habilidades lingüísticas., lo cual no impone limitaciones en la capacidad cognoscitiva de los individuos” (Moore, 1987:123).

Al hablar de discapacidad auditiva se hace referencia a la pérdida de la capacidad sensorial donde la persona afectada necesita ayuda para comunicarse o le es imposible el aprendizaje lingüístico, la discapacidad auditiva es un trastorno donde el individuo se ve afectado en su

facilidad para comunicarse con otras personas, sin embargo, la PCDA puede sobrellevar una vida normal gracias a sus sentidos del tacto, de la vista y del olfato, más de mil millones de personas en el mundo sufren de algún tipo de discapacidad es decir un 15%, del cual 360 millones de personas tienen discapacidad auditiva más del 5% de la población mundial, se proyecta que para el 2050 ascienda al 22%, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la discapacidad auditiva ocupa el tercer lugar entre las patologías que involucran años de vida con discapacidad luego de la depresión y lesiones accidentales. Esto conlleva al conflicto de cómo sobrellevar la discapacidad auditiva, qué acciones se deben realizar para prevenir la hipoacusia (pérdida progresiva de la capacidad auditiva), y cómo apoyar al desarrollo integral de las PCDA para garantizar una mejor calidad de vida. (Organización Mundial de la Salud, 2019)

La pérdida de la capacidad auditiva, total o parcial, produce trastornos tanto psicológicos como fisiológicos, lo cual puede resultar en una discapacidad que dificulta la comunicación, dificulta el aprendizaje del lenguaje, hasta el rendimiento laboral, es decir que cuando se habla de discapacidad auditiva se refiere al estado en el cual existe disminución o trastorno del sentido de la audición, así como la dificultad para percibir el sonido, especialmente en el volumen y tono del mismo. La discapacidad auditiva va más allá de la pérdida de la audición, las PCDA requieren ayuda para desarrollar su vida con normalidad, ya que no pueden comunicarse con los demás y su capacidad de aprendizaje en el lenguaje se ve afectada. (Organización Mundial de la Salud, 2001)

La discapacidad auditiva se clasifica de la siguiente forma: hipoacusia, sordera, cofosis o anacusia, las mismas que pueden ser unilaterales (un solo oído) o bilaterales (ambos oídos). . (Organización Mundial de la Salud, 2001)

- **Hipoacusia:** La deficiencia auditiva es menor a 70 decibelios, las personas con este tipo de discapacidad perciben el lenguaje de las demás personas y distinguen los sonidos ambientales a pesar de su poca capacidad auditiva.
- **Sordera:** Pérdida auditiva profunda, que supera los 70 decibelios, lo cual hace imposible la percepción del lenguaje oral y de los sonidos del entorno, las personas con este nivel de discapacidad necesitan utilizar prótesis auditivas ya sean implantes cocleares o audífonos.
- **Cofisis o anacusia:** Pérdida total de la audición.

De acuerdo al tiempo de adquisición, la pérdida auditiva puede ser precolutiva es decir que esta se desarrolló antes del desarrollo del lenguaje, postlocutiva, cuando el aprendizaje lingüístico sucedió antes de la pérdida de la audición y perilocutiva se manifiesta cuando la pérdida de la audición y el proceso de aprendizaje del lenguaje suceden al mismo tiempo.

La PCDA puede sentir cierto grado de incomodidad al compartir su medio con personas oyentes, es decir estas personas están condicionadas a la sumisión, al no poder desarrollar el lenguaje la facilidad de comunicación se ve afectado lo que provoca que no perciba con exactitud el ambiente a su alrededor, lo que le impide reconocer si una conversación es amable o violenta.

La PCDA siempre intenta reconocer la situación en la que se encuentra cómodo, es capaz de reconocer cuando una persona se está burlando o está haciendo un comentario discriminatorio, para esta persona es difícil entablar una conversación con una persona oyente, pero a pesar de las limitaciones para comunicarse las PCDA han entablado relaciones que le permitieron aprender a comunicarse con la persona oyente, (Schorn, 2003) menciona “La sociedad más específicamente nuestra comunidad poco sabe y está preparada para encarar el tema de la discapacidad. Muchas

actividades recreativas, culturales o educativas no están pensadas para las personas discapacitadas o para aquellas que tengan algún tipo de discapacidad”

A nivel mundial las PCDA eran conocidas como la comunidad de personas sordo-mudas un término anticuado que con el tiempo cambio para evitar su mal uso dentro de la sociedad, dentro de la formación de esta sociedad se distinguen tres etapas, la primera etapa del año 1880 a 1960; la segunda etapa de transformación en donde las asociaciones se convirtieron en movimientos sociales a partir de 1960 y la tercera etapa de institucionalización y profesionalización de las organizaciones de personas sordas a partir de los años noventa. (Liñares, 2003)

Primera etapa: 1880 a 1960

El siglo diecinueve fue valioso para la educación de personas sordas, una época de creación de colegios para sordos en Europa, misma que sirvió de referente para el resto del mundo, se incorporó con mucho éxito la lengua de signos en la enseñanza escolar. La molestia del congreso internacional de sordos de 1880 produjo que se la enseñanza oral sea la única establecida para los sordos, esto generó consecuencias negativas en el aprendizaje y desarrollo en la educación de las PCDA, como respuesta a esta situación surgieron las asociaciones de personas sordas, con el objetivo de crear espacios que permiten el uso de la lengua de señas, las mismas que facilitaban la necesidad de comunicación. (Liñares, 2003)

Segunda etapa: 1960 a 1990

La década de los 60 es una época donde se consolidan los movimientos sociales, donde el objetivo es dar atención a los problemas olvidados por la sociedad, estos nuevos movimientos sociales se caracterizan por satisfacer las necesidades no satisfechas de grupos específicos, el

movimiento social de las personas en situación de discapacidad tiene origen en Europa y Estados Unidos luego de la segunda Guerra Mundial, debido a la situación de veteranos afectados, gracias a estas personas surge el movimiento asociativo de personas en situación de discapacidad auditiva , el cual adquirió carácter institucional, al fundarse en el año 1951, en Roma, la Word Federation of the Deaf (Federación Internacional de Sordos), fue la primera organización para PCDA, en los años setenta en Estados Unidos surgieron los grupos del orgullo sordo, todos estos movimientos luchaban en defensa de los derechos civiles, en promover cambios en la legislación, reclamar atención de las autoridades y la inclusión de este grupo dentro de la sociedad. (Liñares, 2003)

En la década de los 80, gracias a la ONU se realiza en Singapur la Primera Asamblea Mundial de la Organización Mundial de Personas con Discapacidad, la misma agrupaba a todas las discapacidades, durante esta etapa la comunidad sorda buscó afianzar la llamada identidad sorda, buscar cuales son los condicionamientos sociopolíticos que dificultan el desarrollo social, la ruptura epistemológica consistió en empezar a ver a la discapacidad auditiva como una diferencia y ya no como una deficiencia. (Liñares, 2003)

Tercera etapa: a partir de 1990

Durante este periodo las ONG's y los movimientos sociales que básicamente eran voluntariados, se establecen formalmente y comienzan a generar presión social de tal manera que las políticas cambien para su beneficio, como consecuencia se produce la institucionalización de las asociaciones con consecuencias positivas que apoyan a la integración de las PCDA a la sociedad, por ejemplo se crean los servicios profesionales de intérpretes de lengua de señas a principios de la década de los noventa, creando de esta manera una profesión novedosa que

contribuye a la mejora de la calidad de vida de las PCDA y garantiza sus derechos como ciudadanos. (Liñares, 2003)

La discapacidad auditiva en el Ecuador ha sido apartada en la historia al igual que las otras discapacidades sensoriales, físicas y cognitivas e intelectuales, pero en los últimos años se ha trabajado para disminuir la brecha que existe entre las opciones y garantías a las que pueden acceder las personas con discapacidad y el resto de la población.

Par lo cual se ha tomado en cuenta las cifras relacionadas con esta discapacidad con respecto a la realidad del Ecuador, estas son las siguientes:

Tabla 1
Tipo de discapacidades

| TIPO DE DISCAPACIDAD | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------------|----------------|-------------|
| Física | 212.766 | 46.68% |
| Intelectual | 101.973 | 22.37% |
| Auditiva | 64.356 | 14.12% |
| Visual | 53.961 | 11.84% |
| Psicosocial | 22.773 | 5.00% |
| Total General | 455.829 | 100% |

Fuente: (CONADIS, 2019)

Tabla 2
Discapacidad auditiva por edad

| GRUPO ETARIO | AUDITIVA |
|--------------|----------|
| 0-3 años | 150 |
| 4-6 años | 436 |
| 7-12 años | 2.029 |

CONTINUA



| | |
|----------------------|---------------|
| 13-17 años | 2826 |
| 18-29 años | 8.596 |
| 30-65 años | 29.687 |
| Mayores de 65 años | 20.632 |
| Total General | 64.356 |

Fuente: (CONADIS, 2019)

Tabla 3
Discapacidad auditiva por provincia

| PROVINCIA | AUDITIVA |
|------------------------|-----------------|
| Azuay | 3685 |
| Bolivar | 1536 |
| Cañar | 1238 |
| Carchi | 1088 |
| Chimborazo | 3420 |
| Cotopaxi | 2306 |
| El Oro | 2192 |
| Esmeraldas | 1527 |
| Galápagos | 83 |
| Guayas | 13753 |
| Imbabura | 3116 |
| Loja | 2031 |
| Los Rios | 2153 |
| Manabí | 4400 |
| Morona Santiago | 681 |
| Napo | 628 |
| Orellana | 828 |
| Pastaza | 504 |

CONTINUA



| | |
|---------------------------------------|--------------|
| Pichincha | 11842 |
| Santa Elena | 1365 |
| Santo Domingo de los Tsachilas | 1478 |
| Sucumbíos | 738 |
| Tungurahua | 3212 |
| Zamora Chinchipe | 552 |
| Total | 64356 |

Fuente: CONADIS, 2019

1.1.4. Turismo

La definición de turismo surge como consecuencia del desplazamiento de los turistas ingleses en Europa continental durante el siglo dieciocho y principios del siglo diecinueve, en el año 1811 en Inglaterra se define la palabra turismo, con el paso del tiempo y debido al incremento de la actividad turística, varios estudios describen al turismo de acuerdo a su profesión y especialidad, es así que la Escuela Berlinesa integrada por investigadores de turismo, Schwink (1929) dice que el turismo es “movimiento de personas que abandonan temporalmente su lugar de residencia, permanente por cualquier motivo relacionado con el espíritu, su cuerpo o su profesión.”

Hunziker y Krapf (1952) definen “El turismo es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa.”

La Organización Mundial del Turismo OMT (2013) menciona que el “Turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancia en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios y otros motivos”

Las definiciones descritas, afirman que el turismo es una actividad, que las personas realizan al trasladarse de su entorno habitual durante un período determinado ya sea por ocio, negocios, salud entre otros intereses, realizar actividades turísticas permite que se desarrollen actividades económicas que permiten el desarrollo del lugar que ha sido visitado, es importante recalcar que las actividades turísticas generan fuentes de ingresos que benefician a las personas que se dedican a esta actividad.

Tipos de turismo

Dentro de la clasificación del turismo existen varios tipos, los cuales se generan a partir de las motivaciones que tienen las personas al viajar. Esta clasificación se realiza para conocer las necesidades y expectativas de consumo del turista, gracias a esta información se puede ofrecer un servicio personalizado a cada grupo.

Existen los siguientes tipos de turismo:

- Turismo cultural
- Turismo deportivo
- Turismo de placer
- Turismo de salud
- Turismo de negocios
- Turismo naturalista
- Turismo sostenible
- Turismo alternativo

1.1.5. Turismo accesible

El nombre de turismo inclusivo apareció por primera vez por la Organización Mundial del Turismo OMT, dentro de la declaración de Manila en 1980, donde se dice específicamente que el turismo es un derecho de los ciudadanos con las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación. (OMT, 2016)

En 1990, en Europa se desarrolló Toerisme Vlaanderen: Tourism for All in the European Union, donde se identificaron casos de buenas prácticas de inclusión en el turismo e incluso, se establecieron premios por las instalaciones y equipamientos, así como las soluciones específicas que ayudaron a favorecer el acceso de PCD, posteriormente la OMT confirma el derecho de las PCD para realizar turismo en la resolución A/RES/284(IX) de la Asamblea General fue adoptado en la novena sesión “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”. Después de unos pocos años se aprueba el Tratado de Maastricht en el año 1992 donde se establecen acciones comunitarias para favorecer el turismo. Posteriormente se menciona al Turismo social, qué es “información recíproca, apoyo a la coordinación de acciones entre estados miembros para eliminar obstáculos al desarrollo del turismo para minusválidos, así como para el intercambio de información en este terreno”. (ONU, 2009)

En la decimotercera asamblea de la OMT, fue aprobado el “Código Ético Mundial para el Turismo” el artículo siete dice: “se fomentará y facilitará el turismo de familias, de los jóvenes, de los estudiantes, personas mayores y de las personas con algún grado de discapacidad. (ONU, 2009)

Según Torres, (2018) En esta apertura de los destinos, hoy más que nunca cobra fuerza la importancia de la “inclusividad”, dado que cada vez con más énfasis, las personas que viven algún grado de diversidad funcional o capacidades especiales, sienten y con legítimo derecho,

que pueden y deben ser parte de esta oferta de turismo. El turismo es una actividad dinámica, divertida, sana por tales razones es importante que sea inclusivo, diverso, es un desafío que se debe superar para sobresalir. De acuerdo a la OMT, el turismo accesible implica un proceso de colaboración que ubica a las PCD en distintas dimensiones como las de movilidad, visión, audición y cognición, funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

1.1.6. Necesidades del turista con discapacidad

La PCD tiene necesidades específicas, las mismas se relacionan específicamente con la infraestructura de los sitios turísticos, estos establecimientos deben facilitar el disfrute de las diferentes actividades turísticas, en cuanto a entornos arquitectónicos y urbanísticos, los estacionamientos deben ser preferenciales, ubicados en lugares con fácil acceso, debe existir la disponibilidad de una persona que brinde apoyo y vigile que los espacios determinados para PCD sean respetados y siempre estén disponibles. (Marcos Pérez & González Velasco, 2003)

Facilidad en la comunicación, en los establecimientos deberían existir espacios donde las PCD tengan facilidad para poder leer o escuchar, es indispensable que los prestadores de servicios busquen alternativas que permitan el adecuado desarrollo del turismo accesible, señalización específica que facilite la movilidad y desplazamiento de este grupo de personas.

La señalización debe permitir que las PCD puedan dirigirse hacia cualquier lugar solos sin la necesidad del apoyo de otra persona, deberán existir las herramientas adecuadas que se adapten a las diferentes discapacidades, en caso de emergencia debe existir un facilitador que apoye y brinde seguridad en este tipo de situaciones. Los desplazamientos dentro del área vertical y

horizontal, sugiere que los espacios deben ser amplios donde no existan barreras físicas ni visuales, los ascensores deberán facilitar información en braille, tener escritas frases específicas para la fácil comprensión por parte de las PCDA, con el objetivo de facilitar su independencia, deberán existir rampas en los cambios de altura del establecimiento. Los servicios higiénicos deben estar adaptados en cuanto a espacio y distribución, las cuales permitirán su fácil movilidad.

El transporte cumple un papel muy importante en cuanto a accesibilidad, dentro de las actividades turísticas sea un avión, autobús, barco entre otros, estos deberán estar dotados de rampas de acceso, espacios con información visual específica, información en sistema braille, herramientas que faciliten la movilidad de personas con discapacidad sensorial.

La infraestructura en alojamiento debe estar diseñado bajo el principio de accesibilidad universal, donde deben existir un determinado número de habitaciones diseñadas para que las PCD puedan hacer uso de las mismas con total independencia según su tipo de discapacidad, se deben tomar muy en cuenta las facilidades de comunicación entre el turista y la recepción, deben existir herramientas que faciliten la estancia del turista.

Los establecimientos de restauración deben contar con infraestructura que facilite la movilidad de las PCD, contar con un mobiliario que se adapte a las diferentes necesidades, la comida deberá ser adecuada para el consumidor cumpliendo con los estándares de calidad según la categoría del establecimiento, la calidad del servicio al cliente es importante en cuanto a la capacidad para saber satisfacer sus necesidades, demostrar empatía y la tolerancia suficiente para cumplir con las expectativas del consumidor.

1.1.7. Actividades culturales

Los establecimientos responsables de realizar y fomentar actividades culturales dentro de una región, destino o país deberían adoptar las medidas y herramientas necesarias para garantizar que las PCD tengan acceso a las actividades y a material cultural en formatos accesibles para garantizar que estas personas puedan ser partícipes y poder desarrollar su potencial creativo, artístico e intelectual, no solo para su beneficio propio, sino también para mejorar el desarrollo en la igualdad de derechos dentro de una sociedad. (Organización Mundial del Turismo , 2013) En este sentido los administradores de los diferentes establecimientos deberán dar solución y resolver la falta de accesibilidad, promoviendo un mejor servicio con accesibilidad turística que facilite la independencia dentro de estos sitios, los cuales permiten el fácil acceso y comunicación entre los facilitadores y los visitantes.

1.1.8. Mercado del turismo accesible

Según la OMS (2011), la población con discapacidad rodea los mil millones de personas en el mundo, lo que evidencia un segmento bastante amplio para generar turismo accesible. La población con discapacidad representa un segmento importante para la actividad turística, Algunos estudios, elaborados en Estados Unidos, Australia y Europa demuestran que los turistas con discapacidad, son muy importantes para el mercado turístico, puesto que estos turistas pernoctaron más días y gastaron más que la media.

Existen varias barreras que se presentan para las PCD al momento de realizar un viaje, estas son la reserva, el transporte, el destino y el regreso y todos los subprocesos que se derivan de ellos, los que los conforman y los que los llevan a cabo, por ende hablar de turismo accesible es

referirse a un trabajo duro pero que trae consigo grandes beneficios tanto para la oferta como para la demanda. (Marcos Pérez & González Velasco, 2003)

El turismo accesible se ha convertido en un derecho que debe ser ofertado y entregado de manera oportuna a ese gran segmento de personas que lo conforman, cada vez se encuentra más presente en la sociedad la oportunidad para que las PCD realicen diferentes actividades generando una igualdad entre todos, además el turismo accesible por las razones mencionadas se puede establecer como un potencial mercado para la creación de nuevas actividades y negocios, creando dos ventajas importantes, la primera tener una sociedad justa y equitativa con todos, y la segunda aportar a incrementar los ingresos que la actividad turística genera para el país por medio de la dinamización de la economía. (Fernández Alles, 2009)

Las PCD tienen distintas necesidades que el resto de personas por lo tanto estas deben ser analizadas para elegir las mejores herramientas y acciones que deberán ser incluidas en el desarrollo de las actividades turísticas de las que podrán formar parte. Es necesario por ello estudiar el comportamiento y las necesidades de estos grupos de personas para así poder satisfacer sus necesidades y poder destacar competitivamente. (Fernández Alles, 2009)

Según (Chan Kim & Mauborgne, 2005) las empresas deben buscar desarrollarse según la estrategia de los océanos azules. Los océanos azules están compuestos por segmentos de mercado que no han sido desarrollados, por lo tanto pueden concebir demanda y son convenientes porque brindan un crecimiento grandemente productivo y beneficioso. (Arredondo Hidalgo, 2015)

Las PCD son un segmento de mercado que no ha sido abordado en gran cantidad por ende es una buena oportunidad desarrollar para ellos un conjunto de características que les permita participar de las actividades turísticas, el argumento que sostiene a este grupo de personas como

un segmento importante está dado por el amplio número de miembros que lo conforman y porque cada vez es mayor su intervención en la industria del turismo. (Fernández Alles, 2009)

El aumento en la participación de las PCD en el ámbito turístico se ha visto evidenciado por el paulatino incremento de sus viajes, esto se ha dado como consecuencia de todo el tiempo libre que poseen y por las ayudas operacionales, tecnológicas y físicas que han sido desarrolladas para atenderlos. (Fernández Alles, 2009). El principal beneficio de centrar la atención en mejorar el turismo accesible es que se incrementará los viajes en temporadas bajas ya que se ha evidenciado que es la temporada en la que prefieren viajar estas personas para evitar las grandes cantidades de personas de las temporadas altas, además estas personas suelen viajar acompañadas sea por familiares y amigos, o por más PCD, es decir son multicientes, lo que aumenta la demanda de este grupo. (Huesca González & Ortega Alonso , 2004)

Los recursos, el tiempo libre y los deseos son un gran impulso para que el turista con discapacidad pueda viajar, pero para que la motivación sea completa, deben eliminarse los obstáculos que puedan presentarse en cada etapa de su viaje, desde su planificación hasta su culminación, si bien es cierto el turismo accesible ha empezado a ser tomado en cuenta, pero aún hace falta trabajar mucho para que las PCD no tengan miedo de encontrar lugares turísticos inaccesibles, sino que puedan disfrutar sintiéndose seguros, y así este tipo de turismo pueda desarrollarse explotando todo su potencial, tanto rentable como social. (Fernández Alles, 2009)

El turismo accesible es analizado como una nueva materia y se la define como la que busca la disminución de todos los obstáculos que puedan tener las personas con cualquier tipo de discapacidad al momento de realizar las diferentes actividades de la oferta turística de un destino. Sin embargo con el desarrollo de este tipo de turismo, ha surgido un nuevo término, el

denominado turismo para todos, este no tiene como único fin la disminución de obstáculos físicos, más bien busca hacer de los atractivos turísticos lugares aprovechados y gozados por todas las personas equitativamente, independientemente de que tengan o no algún tipo de discapacidad. Últimamente los títulos de turismo accesible y de turismo para todos, están siendo usados de manera similar cuando se quiere mencionar al tipo de turista que visita un lugar y que pueda trasladarse por sí solo por el mismo. (Fernández Alles, 2009)

El turismo accesible no debe ser analizado en rasgos generales ni tomado a la ligera, por el contrario debe inmiscuirse tanto en las necesidades de este grupo de personas, de tal manera que su análisis tenga una visión universal, englobando tanto a los bienes físicos como a los servicios. Lograr el objetivo de convertir un destino turístico en accesible no es tarea fácil, es un trabajo grupal, un compromiso de todos los componentes de la oferta, para lograr una ganancia mutua, de las PCD y de las empresas, y consecuentemente aportar significativamente al crecimiento económico del país. (Fernández Alles, 2009)

1.1.9. Formación del personal

El personal cumple un papel muy importante dentro de un establecimiento turístico, es él quien puede reducir las diferencias de un lugar haciéndolo accesible al solucionar imprevistos de tal manera que estos no lleguen a afectar la experiencia del turista con discapacidad. El personal debe estar preparado de tal manera que pueda atender al turista con discapacidad motriz, sensorial o intelectual para garantizar que la experiencia dentro del establecimiento cumpla las expectativas del turista. “El personal debería estar formado para tratar a las personas con cortesía y eficacia, ofrecer información completa sobre los servicios e instalaciones que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no accesibles” (Organización Mundial del Turismo , 2013)

este enunciado recomienda que los prestadores de servicios se capaciten con el objetivo de convertirse en un apoyo para las PCD. La información proporcionada por el personal deberá estar basado en cumplir con las necesidades de las PCD, el apoyo tecnológico y técnico garantizará el correcto desempeño del servicio, es necesario informar con exactitud cuáles son los servicios disponibles según las necesidades de las PCD, gracias a estas recomendaciones realizadas por la OMT (2013), se puede dar certeza de que el turismo accesible es una meta alcanzable, la cual solo necesita tomar muy en cuenta las necesidades de las PCD para eliminar las barreras.

Fomentar el turismo accesible dentro de este tipo de establecimientos nos permite ayudar a desarrollar el conocimiento y disfrute de las PCD, el mismo que es un derecho de todos los seres humanos. Estas recomendaciones deben ser tomadas en cuenta por los prestadores de servicios turísticos.

Ecuador realizó un estudio a través de la Misión Manuela Espejo y la Ley Orgánica de Discapacidades el mismo que determina la importancia de la accesibilidad, sin embargo es evidente la falta de interés en el ámbito turístico en cuanto a la eliminación de barreras de accesibilidad turística para PCDA. (Vida alterna , 2012)

1.1.10. Museos Interactivos

Los museos interactivos han tenido un desarrollo creciente en los últimos años y una aceptación entre sus visitantes gracias a su oferta innovadora en la cual el protagonista es el turista ya que puede tocar y aprender, la finalidad de estos lugares es transmitir de forma atractiva, divertida y experiencial la cultura. (Yahya, 1996)

En la actualidad los museos deben acoplarse a las tendencias que se han ido desarrollando en la sociedad globalizada, los museos contemporáneos ya no pueden planificarse simplemente como lugares a los cuales los turistas asisten solo a mirar y movilizarse en el típico recorrido establecido, con un guía que recita de manera automática un guión aprendido de memoria, sino deben convertirse en espacios que permitan crear nuevo conocimiento o a su vez fortalecerlo, mediante actividades de interacción que resulten divertidas, agradables y recreativas, de tal manera que permitan la participación integral de sus visitantes, es decir la parte física, emocional e intelectual. Estos espacios tienen el potencial necesario para ayudar al óptimo desarrollo de sus visitantes y la apreciación ética y artística en los campos de la cultura, ciencia y tecnología. (Orozco, 2005)

Para lograr establecer a los museos dentro de esta nueva visión se necesita de mucho trabajo, empezando por un giro completo desde su planificación, creación y futura administración, ese largo proceso traerá inmersos varios retos de distintas índoles, entre ellos: arquitectónicos, decorativos, expresivos, y principalmente los educativos. Estos lugares aportan al desarrollo social y cultural de sus visitantes mediante la experimentación, por lo tanto se necesita de la formulación de un plan de educación integral, para lograr transformar al museo clásico en un espacio creador de conocimiento significativo. De la mano debe ir un diseño que acople cada mínimo espacio que conforme el museo de forma segura y atractiva, con el sentido de enseñanza. (Orozco, 2005)

Los visitantes también deben pasar por un proceso que les permita adaptarse al nuevo diseño de los museos, y a cada una de las actividades y experiencias que estos ofrezcan. Sin embargo a pesar de incentivar al aprendizaje autónomo, para la adaptación de sus usuarios es necesaria una

capacitación previa que debe ser brindada por el personal del museo. A los visitantes de los MI se les denomina con el término de sujetos en situación, estos son puestos en un momento en el que deben reaccionar de manera rápida desenvolviéndose en el entorno que ha sido establecido por el museo con la finalidad de favorecer al logro de sus metas. (Orozco, 2005)

Los museos interactivos deben tener claro que los turistas que los visiten no siempre van a ser iguales, sino sus distintas realidades o capacidades quizás los limiten, cohíban o frenen en varios momentos del transcurso en el lugar o en ciertas ocasiones en la totalidad de su experiencia, por lo tanto deben desarrollar características inclusivas para todos y capacitarlos para un aprovechamiento integral de su oferta. Los MI deben tener tres factores: interactividad, alta tecnología y proyecto educativo. (Orozco, 2005)

1.2. MARCO CONCEPTUAL

Discapacidad

Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. (Organización Mundial de la Salud, 2001)

Discapacidad auditiva:

Aquel trastorno sensorial caracterizado por la pérdida de la capacidad de percepción en formas acústicas, producida por una alteración del órgano de la audición o vía auditiva. (Hernández, 2003)

Turismo accesible

Turismo para Todos es un concepto que se utiliza para englobar la accesibilidad de una zona turística. Por lo tanto, es un concepto global. Es insuficiente tener una atracción turística con accesibilidad óptima, se requiere, y debe ser un estándar: el diseño universal y la infraestructura accesible de hoteles, medios de transporte, y/o servicios auxiliares. (Organización Mundial del Turismo , 2013)

Accesibilidad

La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos. (Rifai, 2013)

Museo interactivo

Museos Interactivos son espacios que estimulan el aprendizaje a través del juego y la experimentación. Fomentan la creatividad y el conocimiento hacia temas como la ciencia, la tecnología, el arte, la naturaleza y el cuidado del medio ambiente. (Vida alterna , 2012)

Hipoacusia

Se denomina hipoacusia o sordera al defecto funcional que ocurre cuando un sujeto pierde capacidad auditiva, independientemente de la intensidad. La hipoacusia es un síntoma que puede estar presente en la enfermedad otoneurológica. La hipoacusia puede estar causada por múltiples patologías, desde un proceso banal y fácilmente tratable hasta un proceso sistémico más grave que curse con hipoacusia. Existen varios grados desde los casos leves, que a veces pasan desapercibidos, a los casos más severos, que llegan incluso a ser invalidantes. (Collazo Lorduy, Corzón Pereira, & de Vergas Gutiérrez, 2008)

CAPÍTULO II

2.1.ESTUDIO COMPARATIVO

2.1.1. Personas con discapacidad en el contexto chileno

En los años noventa, el concepto de atención preferencial era usado principalmente para referirse a la tercera edad, mujeres embarazadas y personas con discapacidad física, las oficinas públicas, bancos supermercados crearon cajas para brindar mejor servicios a clientes preferenciales. Según la ley 19.284 de Integración Social de las Personas con Discapacidad, del año 1994, se abrieron espacios ciudadanos para equilibrar derechos. Muchos apartados públicos y privados tomaron medidas adecuadas para brindar atención específica a las personas preferenciales como: eliminar barreras arquitectónicas y capacitación a funcionarios, los municipios, oficinas incluso enseñaron lengua de señas a sus funcionarios que brindan servicio al cliente, esto facilitó la comunicación con las PCDA. (Servicio Nacional de la Discapacidad, 2016)

En Chile el 1,8% de la población se encuentra en situación de discapacidad auditiva (Servicio Nacional de la Discapacidad, 2016). Esta situación de discapacidad trasciende lo individual, por esta razón es fundamental la integración plena de las PCDA a la sociedad, en la actualidad la sociedad chilena está más sensibilizada con esta problemática, como principal prueba se puede observar acciones como **la ley de integración social de las personas con discapacidad** de febrero de 2010, gracias a esto tomó relevancia conocer la percepción de la calidad de vida, con el fin de determinar cuáles serían los factores que aportarían a la mejora.

A fines de los años 70, surge una iniciativa que favorece principalmente a la rehabilitación de los niños en situación de discapacidad física, pertenecían al Instituto de rehabilitación infantil, de la sociedad pro ayuda al niño lisiado. El regreso de la democracia a Chile, las organizaciones que apoyan a las PCD fueron capaces de conseguir espacios para dar a conocer una realidad que la sociedad necesitaba conocer, las asociaciones, organizaciones vinculadas a las PCD consiguieron apoyo del gobierno que estaba postulándose a la presidencia, durante el gobierno del presidente Aylwin, se elaboró el proyecto de ley N° 19.284, la integración social de las personas con discapacidad. (Cisternas Reyes , 2005)

Con la creación de la Ley, por primera vez se logra asignar recursos del estado para apoyar a las PCD, se crea el Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS), cuyo objetivo es “Contribuir a la integración social y a la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad, mediante la administración eficiente de los recursos financieros que se ponen a su disposición”. Mediante el financiamiento de los proyectos y ayudas técnicas, se incentiva el desarrollo de las iniciativas innovadoras que apoyan a la integración de las PCD dentro de la sociedad. (Corporacion ciudad accesible, 2017)

2.1.1.1. Involucración social

Luego de la creación de una normativa específica y la asignación de recursos para programas y proyectos, junto al apoyo de los diferentes organismos relacionados a la discapacidad se impulsa la integración de las PCD en el aspecto social. En el año de 1992, se crea el SOFOFA, una comisión de discapacidad cuya finalidad es apoyar la integración laboral y social de las PCD, en apoyo a esta unidad coordina a los Consejos comunales de discapacidad, que van surgiendo a nivel local con la finalidad de convertirse en una red de apoyo comunal en el diseño y aplicación

de nuevas políticas y beneficios para este grupo de la población. La asociación chilena de municipalidades consigue que los municipios se posicionen como puntos de atención y se implementan unidades, oficinas o programas de discapacidad al interior de sus departamentos sociales, de esta manera hay que destacar la creación de comisiones que trabajan en materias de discapacidad dentro del parlamento, sus actividades están orientadas al estudio y revisión de las normativas vigentes en cuanto a discapacidad. (Organización Mundial del Turismo, 2015)

Durante el año 1999, el comité del Ministerio social aprobó la política nacional para las personas con discapacidad, en este se destaca la importancia del trabajo intersectorial y multidisciplinario, la política considera a la discapacidad como un problema social a nivel mundial que se basa en que la discapacidad puede afectar a cualquier persona y que es un deber estatal dar respuestas efectivas ante la problemática. En una época llena de mejoras legislativas y positivas, los procesos de inclusión se incrementan notoriamente dentro del país, los sectores públicos y privados integran a su nómina laboral a PCD. Hay hitos notables como el acuerdo entre Anatel y las asociaciones de sordos, el mismo que permitió incorporar la interpretación de lenguaje de señas en los noticieros de televisión pública. (Servicio Nacional de la Discapacidad, 2016)

Este panorama general del proceso histórico de la inclusión de las PCD a la sociedad permite reflexionar respecto al papel que cada individuo cumple dentro de la sociedad para favorecer la integración de las personas con capacidades especiales. A mayor conciencia mayor responsabilidad, las leyes, las normativas internacionales, los avances tecnológicos y médico, se plantean nuevos desafíos para superar las barreras que se presentan en una sociedad. La

discriminación y las insuficientes oportunidades se evidencian en varios sectores de la población con discapacidad. (Corporacion ciudad accesible, 2017)

2.1.1.2. Desarrollo de políticas para la discapacidad

La ONU declaró al periodo de 1983 a 1993 como el “decenio de las personas con discapacidad” este periodo finalizó con la elaboración de un documento conocido como: “normas uniformes para la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad”, el movimiento de PCD y sus familias en Chile, en 1994 se establece la ley de integración social de las PCD, esta normativa fue el primer paso para el enfoque de los derechos de las PCD, hasta los años noventa la discapacidad no tenía ninguna normativa específica. (Servicio Nacional de la Discapacidad, 2016)

En el año 1994 se promulga la ley 19.284, la integración social de las personas con discapacidad, el mismo que constituyó al primer estatuto de derechos para personas con discapacidad, esta ley aborda principalmente las siguientes temáticas:

- a) Calificación y diagnóstico de las discapacidades
- b) Prevención y rehabilitación
- c) Equiparación de oportunidades: acceso a la cultura, a la información, a las comunicaciones y al espacio físico; igualdad de oportunidades en acceso a la educación; equidad en la capacitación e inserción laborales y en las exenciones arancelarias

Se crean nuevas entidades en apoyo para la discapacidad, conformado por dos organismos recién creados

Registro nacional de la discapacidad

Fondo nacional de la discapacidad (FONADIS)

Este proceso perfecciono el modelo de derechos, efectivamente el objetivo de la ley no sería únicamente la integración social sino también velar por los beneficios, salvaguardar los derechos que la ley y la constitución reconoce. Este documento se fundamenta como el primer estatuto jurídico que contiene normativas en varias áreas.

2.1.1.3. Marco jurídico de protección

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas

El tratado aprobado durante la asamblea del 13 de diciembre de 2006 y ratificado por Chile en el año 2008, es el primer instrumento legal sobre derechos humanos en el siglo veinte y uno y el primero exclusivamente para PCD. El artículo 1°, en el inciso 2°, dice que se considera PCD son: “las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Bajo estos conceptos, durante la convención se consagra legalmente el paradigma de los derechos humanos, como perspectiva para abordar la discapacidad, la es entendida por una interacción negativa entre la persona con algún tipo de deficiencia y las barreras a través de medidas positivas, realizar ajustes y la no discriminación. Estas normas han fueron aprobadas por la ONU en el año 1993, convirtiéndose en instrumentos legales que promueven la acción de las naciones bajo el objetivo de garantizar que las PCD tengan los mismos derechos y obligaciones que todos los individuos que integran la sociedad. (SERNATUR, 2018)

Convenio 159 de la Organización del trabajo (OIT)

Este convenio se trata sobre la readaptación profesional y el empleo para personas en situación de discapacidad, se crea durante el año 1983, surge a consecuencia de la necesidad de asegurar la igualdad de oportunidades y de la inclusión de PCD en la sociedad, busca garantizar que existan medidas específicas de readaptación profesional al alcance de todas las PCD, trata de promover facilidades para que las PCD se integren al ámbito laboral con mayor facilidad.

Legislación interna

En los últimos años Chile ha experimentado cambios notorios, que tienen su inicio en el retorno de la democracia y la institucionalización de la protección social, la misma que impulsa a que la sociedad chilena cambie su visión sobre la discapacidad.

Ley 19.284 “ley de integración social de las personas con discapacidad

Atendiendo al llamado de la ONU, y a la experiencia legislativa, Chile genera su propio marco legal, de esta forma en 1994 se promulgo la mencionada ley, que contenía conceptos sobre discapacidad, definiéndola como condición que resulta de la interacción entre las capacidades de las personas y su contexto. Esta legislación trajo mejoras significativas en programas y en la interacción con la comunidad de las PCD, gracias a la creación del FONADIS, el cual coordina y supervisa las actividades que afectan a las PCD.

Ley N° 20422

Durante el año 2010 se pone en marcha el cuerpo legal que establece normas sobre igualdad de derechos y oportunidades e inclusión social de las PCD, de esta manera queda obsoleta la ley N°1928416. En este contexto legal sobre la discapacidad, gracias a la ayuda de la convención de las personas con discapacidad de Naciones Unidas, constituyen leyes para las PCD. El principal

objetivo de esta ley es “asegurar el derecho a la igualdad de las oportunidades de las PCD, con el fin de lograr inclusión social plena, al asegurar el disfrute de sus derechos, asegurar la eliminación de la discriminación usando como excusa la discapacidad. (SERNATUR, 2018)

Ley 20.609 o ley Zamudio17

Esta ley comenzó a regir a partir del año 2012, aparece en defensa de las PCD, tiene como propósito “instaurar un mecanismo judicial que permita restablecer eficazmente el imperio del derecho toda vez que se cometa un acto de discriminación arbitraria”, con esta ley se busca eliminar cualquier indicio de discriminación que afecten a los derechos de los PCD y se vean vulnerados sus derechos.

Políticas socio sanitarias para la discapacidad

Durante el año 1998 Ministerio de planificación de Chile (MIDEPLAN, 2004), dispuso el diseño de una política nacional para la integración de las PCD, la misma que se preocupa por destinar recursos para programas asistenciales los mismos que se centran el atender a grupos poblacionales específicos. De esta forma la discapacidad deja ser tan solo como un problema asistencial y humanitario de ahora en adelante será considerado como un problema social de carácter mundial, el cual puede afectar a todas las personas por igual sin distinguir sexo, edad o situación económica. (MIDEPLAN, 2004), por lo tanto el objetivo de esta ley es ofrecer a las personas con discapacidad opciones de inserción social, educativa y laboral.

Dentro de las acciones a tomar se establece lo siguiente

- Acciones de información
- Acciones de educaciones

- Acciones en cultura y participación
- Acciones en actividades deportivas y recreativas
- Acciones para capacitar al personal del sector público y privado.

El objetivo final de llevar a cabo todas las acciones, estrategias y recursos estipulados en estas políticas están orientadas principalmente a la eliminación de barreras materiales, administrativas e institucionales, que dificulten el acceso de las PCD a la educación, trabajo y a la participación en organizaciones sociales, el uso del espacio físico, la información, las comunicaciones, la cultura, la recreación y el desarrollo de actividades comunes en la vida diaria.

Política nacional para la inclusión social de personas con discapacidad 2013-2020

El plan nacional de acción para la inclusión social de las personas con discapacidad es un instrumento de gestión de carácter estratégico del gobierno chileno para manejar la política pública para las PCD. Este plan establece acciones que deben realizarse durante un tiempo determinado, este plan está desarrollado por el SENADIS, el PLANDISC busca implementar estrategias que impulsen los compromisos gubernamentales a favor de las PCD, mediante el desarrollo de programas, proyectos y actividades que deberán ser aplicadas en los siguientes sectores: equiparación de oportunidades, eliminación de barreras, prevención y rehabilitación. Los fundamentos que inspiran este plan son la integralidad pública, la promoción de derechos de las PCD y el ejercicio de la participación de la sociedad civil. (Cisternas Reyes , 2005)

El propósito del PLANDISC es revisar la oferta pública vigente dirigida a las PCD y estructurar los compromisos gubernamentales, trabajar a favor de la integración social de las PCD, está integrado por representantes de los ministerios: de relaciones exteriores, de justicia, de

agricultura, de minería, de educación, de salud, de trabajo y prevención social, de la vivienda y urbanismo, planificación y cooperación, de obras públicas, de transporte, de telecomunicaciones, la secretaria general de la presidencia, a esto se sumaron dos servicios: Servicio nacional de la mujer SERNAM y SENADIS. (SENADIS, 2013)

2.1.1.4. Líneas de intervención del PLANDISC

Equiparación de oportunidades

En esta línea se asegura la participación plena de las PCD, donde el principal objetivo es garantizar la disminución de las brechas y barreras que permitan la completa integración social. En este contexto tanto el sector público como privado deberá garantizar la implementación de acciones para eliminar todo tipo de discriminación hacia las PCD, de esta manera se garantiza un acceso igualitario a las comunicaciones, entorno físico y cultural, a la información, al trabajo, a la educación. (MIDEPLAN, 2004)

Eliminación de barreras

Eliminar barreras arquitectónicas, que impiden el acceso al entorno físico de las ciudades y establecimientos públicos y privados de uso público, así como las barreras administrativas que impidan el desarrollo de actividades por parte de las PCD.

Prevención y rehabilitación

Se pretende desarrollar programas destinados a la prevención de discapacidades o que, cuando estas se hayan producido tengan las más mínimas consecuencias físicas, sociales y psicológicas con el menor impacto económico para las familias.

En rehabilitación trabajaremos para el desarrollo de programas que aseguren a las PCD el acceso a servicios de rehabilitación profesional, con el objetivo de garantizar un buen nivel en la calidad de vida. (Cisternas Reyes , 2005)

Adecuación de la gestión del Estado

Garantizar a las PCD los mismos derechos que cualquier persona posee, el Estado capacitará a los funcionarios que se involucren en el tema de discapacidad así como también garantizará aumentar el conocimiento científico y tecnológico con respecto al tema de discapacidad.

Adecuación de la normativa vigente

En este contexto se pretende que el Estado realice un estudio exhaustivo de la legislación vigente, para adecuarla a la realidad actual.

Organismos y programas relacionados con la discapacidad

En Chile existen varios programas destinados al apoyo de las PCD, el acceso a estos programas difiere según las regiones y los grupos de población, sin embargo la jurisdicción vigente es la base para construir un sistema de ayudas. A continuación se nombran los programas más importantes en cuanto a discapacidad, tomando en cuenta a la discapacidad auditiva como prioridad.

Ministerio de desarrollo social

Este ministerio fue creado por la ley 18989 en julio de 1990, en un principio fue nombrado como Ministerio de planificación. En el año 2011 dejó de llamarse así para ser conocido como el Ministerio de desarrollo social, su principal misión es el diseño y aplicación de políticas, planes y

programas para el desarrollo nacional, tiene como meta el proponer metas de inversión que estén financiadas por el estado, finalmente coordinar las diferentes iniciativas del sector público o privado cuyo objetivo este encaminado a erradicar la pobreza. Es importante recordar que la ley que creo este ministerio, destaca entre sus funciones, el “disponer los estudios de base para el diagnóstico de la situación de las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables de la sociedad; proponer políticas y normas sobre la materia; articular y coordinar programas intersectoriales y proyectos específicos que favorezcan la integración social de dichas personas” (Ministerio de desarrollo social, 2011)

Servicio nacional de la discapacidad (SENADIS)

Es un servicio creado por la Ley 20.422, denominado “normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad”, está vigente desde febrero de 2010, este es el sucesor legal del FONADIS. Su principal objetivo es promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad está relacionado con el presidente de la Republica por intermedio del ministerio de desarrollo social. Este servicio busca priorizar oportunidades para las personas con discapacidad, promoviendo la participación social y el pleno ejercicio de sus derechos, para conseguir dichos objetivos administra un presupuesto anual que se destina para financiar ayudas técnicas y proyectos desarrollados por el sector público y privado. (Ministerio de Planificacion, 2010)

2.1.1.5. Ayudas técnicas

Fondo de solidaridad e inversión social (FOSIS)

Este organismo mantiene un vínculo con el SENADIS, creado el 26 de octubre de 1990, su principal objetivo es: “Contribuir a la superación de la pobreza y la vulnerabilidad social de personas familias y comunidades”, cuenta con una inversión anual para apoyar a más de 120 mil usuarios y usuarias. (Ministerio de desarrollo social y familia, 2014)

Programa chile solidario

Es un elemento del sistema de protección social, cuya principal misión es brindar atención a familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad, este programa busca que las familias se vinculen y hagan uso de los servicios públicos y reciban subsidios monetarios.

Pensión básica solidaria por invalidez (PBS)

Es una pensión que el estado entrega a las personas diagnosticadas como invalidas y que no reciban ningún tipo de pensión y que cumplan con los requisitos establecidos en la ley.

2.1.1.6. Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad

“...la diversidad humana ha aumentado en cuanto a la edad, la cultura y la capacidad. Actualmente superamos enfermedades y lesiones y por lo tanto convivimos con más discapacidades. A pesar de que el mundo de hoy es un lugar complejo, lo hemos construido nosotros, por lo tanto, tenemos la posibilidad y la responsabilidad de basar nuestros diseños en los principios de inclusión.” (Declaración de Estocolmo 2004, Junta Anual del European Institute for Design and Disability)

En los últimos años se han realizado cambios en distintos ámbitos para mejorar la calidad en espacios públicos y en la atención al usuario, es posible observar importantes avances en la implementación de oficinas de reclamos y sugerencias; en digitalizar información sobre

beneficios y programas sociales que el Estado brinda; la difusión de manuales sobre programas sociales y guías de atención al usuario. Muchas intenciones actualmente se preocupan por eliminar barreras arquitectónicas y a la capacitación de funcionarios. Sin embargo a pesar de los esfuerzos y la creciente preocupación de los servicios, mejorar su calidad en atención, prevalecen carencias cuando se trata de atención especializada para personas en situación de discapacidad. (SENADIS, 2017)

“La accesibilidad es finalmente “arquitectura para todos”, pues no se limita únicamente a las personas con discapacidad.” (Eduardo Elkouss, delegado programa Arquitectura Para Todos. Unión Internacional de Arquitectos UIA)

Chile ha abordado la discapacidad desde distintos prismas y modelos, hoy en día desde la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las PCD y gracias a su protocolo facultativo, el modelo se centra en el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, lo cual deja de lado la asistencia social y obliga al Estado a generar condiciones que permita a las PCD la plena inclusión social y la igualdad de oportunidades, de esta manera se logra una atención inclusiva, donde la calidad del servicio no distingue entre las condiciones de los usuarios. (Ministerio de desarrollo social, 2011)

2.1.1.7. Accesibilidad universal Chile

Las necesidades y tendencias humanas han ido cambiando en el transcurso de los años. Hoy en día es necesario pensar en el equilibrio del ser humanos con el medio ambiente para diseñar espacios bajo estándares que satisfagan todas las necesidades. Bajo este criterio es importante

incorporar la accesibilidad universal al criterio general, bajo estas premisas Chile pensando en ciudades accesibles. (Prett Weber & Boudeguer Simonetti, 2010)

“La accesibilidad es una necesidad para las personas con discapacidad, y una ventaja para todos los ciudadanos”. (Enrique Rovira-Beleta C., Arquitecto, 2010)

Accesibilidad es el conjunto de características que debe tener un espacio público, edificio, servicio o producto, para ser utilizado en condiciones de comodidad, igualdad, seguridad y autonomía por todas las personas sin importar su condición cognitiva, motriz o sensorial. La accesibilidad debe tener un diseño cómodo estético y seguro. Chile propone implementar “accesibilidad desapercibida” en donde el diseño se enfoque en construcciones bien diseñadas que no necesariamente sean para PCD, se trata de que las personas comunes usen espacios sin percibir que están utilizando un lugar que fue adaptado para brindar mayor seguridad y autonomía a las PCD.

Chile propone generar una “cadena de accesibilidad” la cual se refiere a la capacidad de aproximarse, acceder, usar y salir de un espacio público con independencia y facilidad. Si una de estas acciones no se realiza, la cadena se rompe y el espacio o situación se convierte en inaccesible, el desplazamiento físico de una persona desde el punto de origen hasta su destino implica pasar por obstáculos que van desde la estructura de una edificación hasta su viaje en el transporte, es importante que la cadena de accesibilidad se mantenga desde el inicio hasta el fin.

“El Diseño Universal busca estimular el desarrollo de productos atractivos y comerciales que sean utilizables por cualquier tipo de persona. Está orientado al diseño de soluciones

ligadas a la construcción y al de objetos que respondan a las necesidades de una amplia gama de usuarios.” Ron Mace (1941 – 1998) Creador del término “Diseño Universal”

2.1.1.8. Principios de la accesibilidad universal

Igualdad de uso: crear diseños de fácil uso, sin importar las capacidades y habilidades de las personas.

Flexibilidad: el diseño se adapta a las personas, las alternativas no distinguen las capacidades de las personas se acomodan.

Uso simple y funcional: diseño sencillo, garantiza la autonomía, elimina la dificultad, el diseño debe descifrarse fácilmente, su uso debe ser intuitivo.

Información comprensible: se utilizan distintas formas de comunicación, es decir se facilita su comprensión, donde las capacidades sensoriales, cognitivas y motrices no sean un obstáculo, se usa información (táctil, gráfica o visual), el uso de tecnología o ayudas técnicas para las diferentes capacidades sensoriales.

Tolerancia al error: el diseño reduce al mínimo el riesgo de episodios accidentales, se centra en (proteger, aislar o eliminar aquello que podría generar riesgos

Bajo esfuerzo físico: el diseño debe poder ser utilizado con el menor esfuerzo, minimiza el esfuerzo físico, genera confianza al ser utilizado.

Dimensiones apropiadas: los espacios y tamaños deben adaptarse a las necesidades sin importar su estatura, capacidad de movilidad o posición. Otorga una línea clara de visión, facilidad para las personas que están de pie o sentadas.

2.1.1.9. Cadena de accesibilidad turística

Las PCD buscan realizar actividades turísticas con más frecuencia, sin embargo aún existen impedimentos y barreras que dificultan su acceso a los servicios turísticos, la accesibilidad no solo es requerimiento de las PCD ya que ellas son las principales interesadas, si un destino turístico es accesible los beneficios se reflejan a nivel general y se mejora la calidad de vida de todos los ciudadanos y visitantes. La actividad turística es una experiencia que inicia en el lugar de origen, al buscar información del destino escogido, continua con el desarrollo de las actividades (visitas, hospedaje restauración, entre otros) finalmente termina cuando se regresa al lugar de origen. Todas estas actividades se desarrollan en la actividad turística como una cadena, el orden en que se realicen puede variar pero el inicio y el final se mantienen fijos. (Organización Mundial del Turismo, 2010)

En este punto de la investigación es importante tomar en cuenta la importancia del Turismo accesible para Chile, el concepto de turismo accesible no excluye a nadie; trata de ampliar el número de turistas que tienen posibilidades de acceder a los diferentes servicios. Las empresas ligadas a la actividad turística son las responsables de crear ofertas mediante entornos y servicios con características accesibles. Las PCD priorizan su elección para aquellos lugares y establecimientos que les proporcionen comodidad y autonomía. La capacitación del personal cumple un papel muy importante cuando están instruidos en lenguaje, trato y conocimientos básicos para poder resolver inconvenientes con el fin de que el servicio sea el esperado. (Ciudad Accesible, 2017)

Mostrar la información correcta es importante para atraer al nuevo turista, hay que detallar el tipo de accesibilidad con que cuenta cada establecimiento, considerando:

- Los sitios web y los medios publicitarios se enfocan en promover diferentes atractivos accesibles como parques, alojamiento, espectáculos, entre otros.
- La información turística debe ser visible
- Señalizar rutas y destinos accesibles
- Incorporar ayudas técnicas para turistas con discapacidad visual o auditiva en los hoteles, museos y restaurantes.

La sinceridad es muy importante a la hora de ofertar un atractivo accesible, es fundamental que la información sea transparente y que lo comunicado se cumpla en su totalidad, esto genera expectativas reales y evita sorpresas que dañaran la reputación del establecimiento.

Lenguaje y comunicación

La comunicación verbal es muy importante, sin embargo no es la más común en temas de discapacidad, es recomendable que el personal tenga la capacitación adecuada para poder interactuar con los turistas o responder consultas por vía telefónica o texto.

Lenguaje hablado y escrito

Las PCD son personas participativas y activas, la discapacidad ya no se considera enfermedad, se vive con una condición que no debería generar mayores problemas. Los calificativos como invalido, sordito, enfermito, lisiado están totalmente prohibidos a la hora de brindar un servicio, si la comunicación se torna difícil es preferible preguntarle al cliente como se sentiría mejor de ser atendido de esta manera se rompe la barrera de la comunicación y el prestador de servicios se adapta a las necesidades. (Corporacion ciudad accesible, 2017)

2.1.1.10. Lengua de señas chilena (LSCh)

Según el censo realizado en 2012, existen 706199 personas con discapacidad auditiva de las cuales 217688 tienen dificultades para comunicarse de la manera tradicional. La lengua de señas chilena cuenta con el reconocimiento oficial desde el año 2010, según el Art. 26 de la Ley 20.422: “Se reconoce la lengua de señas como medio de comunicación natural de la comunidad sorda”, el diccionario de LSCh se publicó en el año 2009 el mismo contiene alrededor de 3000 entradas. (Ministerio de desarrollo social y familia, 2014)

Intérpretes de LSCh

Los intérpretes de LSCh se encuentran asociados a la Agrupación Chilena de Instructores e Intérpretes del Lenguaje de Señas (ACHIELS), según el informe de la Federación Mundial de Sordos, el gobierno cubre una parte del servicio de interpretación a la LSCh. También se conoce que no hay una oferta existente para la formación profesional de intérpretes en el país. (Oviedo, 2015)

2.1.1.11. Medios accesibles

Según la ley en los medios de comunicación deben tener un servicio de subtítulo y de interpretación en LSCh durante treinta minutos al día, tanto en la televisión pública como en la privada. (WFD & NSAD 2008:18).

Museos

En la actualidad la tendencia mundial es ofrecer soluciones de accesibilidad para poder ofrecer espacio inclusivos, de manera que la persona con capacidades sensoriales y movilidad diferentes

puedan disfrutar de los valores culturales al igual que las demás personas. El principal aporte que debe tener un museo es actualizar su página web de tal manera que se evidencie las facilidades que este posee, de esta forma se garantiza que los turistas programen una visita sin obtener resultados frustrantes. (Ciudad Accesible & Boudeguer & Squella ARQ, 2010)

Los museos que cumplen con la cadena de accesibilidad turística deben cumplir con la primera condición:

- Incluir información sobre los accesos para personas con dificultad en la movilidad; estacionamientos, circuitos accesibles, salas interactivas, ascensores y servicios higiénicos.
- Facilitar información para personas con capacidades sensoriales diferentes como; braille, impresos en letra grande, imágenes en alto relieve, o la descripción de las mismas en audio guías.

La segunda condición debe realzar un chequeo de la cadena de accesibilidad donde es necesario que se analicen:

- El entorno exterior como; la facilidad de circulación desde el estacionamiento hasta la entrada al lobby
- Espacios comunes donde no existen desniveles que podrían dificultar el acceso tanto en el exterior como en el interior
- Revisar el estado y dimensiones de las plataformas y elevadores para garantizar que el usuario pueda tener autonomía a la hora de acceder a los mismos.

Tercera condición los contenidos:

- La altura de las vitrinas deben permitir el acercamiento y visualización desde la altura de la una persona que usa silla de ruedas
- Textos visibles de tamaño de fuente entre 18 y 24 pt. Las fuentes más adecuadas son sans serif como Helvetica, Times New Roman, Arial o Verdana
- Evitar usar solo letras mayúsculas, espacio entre cada línea de texto debe ser del 20% adicional, justificado a la izquierda, el contraste de color debe ser adecuado, el color blanco sobre fondo negro con una adecuada iluminación es lo más adecuado.
- La iluminación y colores con el contraste adecuado, no deben existir reflejos que distorsionen la realidad.
- Láminas informativas en relieve: dibujos y diagramas táctiles.
- Maquetas táctiles: maquetas tridimensionales, esto permite que pueda ser observada desde cualquier ángulo
- Cuando existen materiales audiovisuales es importante ofrecer alternativas para las PCDA, en este caso se recomienda tener material impreso con textos de fácil comprensión o colocar subtítulos en letra comprensible y con textos cortos.

Museos y centros interactivos accesibles

- **Centro interactivo de ciencias, artes y tecnologías (CICAT)**

Este un espacio abierto dedicado a la formación e investigación en el ámbito de las ciencias, el arte y las tecnologías. Especializado, considerados como el laboratorio de innovación educativa más grande de Chile.

Accesibilidad auditiva: Algunos materiales audiovisuales poseen subtítulo en español.

- **Museo Mirador Interactivo (MIM)**

Alrededor de 500 mil personas visitan este museo al año, creado en el año 2000 con el objetivo de fomentar la curiosidad y el acercamiento a la ciencia, para formar personas con pensamiento crítico y transformador, está diseñado para brindar experiencias de aprendizaje donde se promueve la autonomía del visitante.

Accesibilidad auditiva: Película 3D Electronia, sobre energías renovables con versión en lengua de señas, El museo cuenta con personal que puede dar atención general al público en lengua de señas.

2.1.1.12. Servidores turísticos especializados en discapacidad

La accesibilidad a las actividades y servicios turísticos, no deben ser impuestas por un marco legal que obligue al establecimiento a ofrecer un servicio accesible, los empresario turísticos deben estar convencidos que “el turismo es para todos” además de una oportunidad de negocio, de ser una ventaja competitiva es un compromiso social que trae grandes beneficios para la sociedad. Los principales fundamentos para le existencia de nuevo tipo de mercado se sustentan en un estudio europeo, donde 1 de cada 10 personas podrían ser consideradas como un potencial turista con discapacidad. Si a estas personas le sumamos la persona que les acompañara durante su viaje, la cifra de la demanda aumenta considerablemente.

El concepto de turismo accesible no excluye a nadie ni es exclusivo de nadie; sólo amplía el número de turistas con posibilidades de acceder a los diferentes servicios. Abriendo bienes, productos y servicios turísticos a un grupo de población con capacidades diferentes, avanzaremos en el acceso al turismo para todos, sumando valor agregado a la

oferta turística y ampliando el mercado a más potenciales clientes. (Pamela Prett Weber - Directora Corporación Ciudad Accesible, 2010)

Ciudad accesible

Ciudad accesible es una organización sin fines de lucro, abrió sus puertas al público el 22 de diciembre del 2000, crea la primera página web enlazando el tema de accesibilidad y discapacidad en Chile, su principal propuesta está basada en la difusión y derecho de las personas por el diseño y accesibilidad universal, con el fin de equiparar las oportunidades de todas las personas a través de un entorno inclusivo, equitativo y amigable. (Ciudad Accesible, 2017)



Figura 4: Aspectos del turismo accesible

Fuente: Ficha 8 Turismo accesible, Ciudad Accesible (2008)

2.1.2. Personas con discapacidad en el contexto ecuatoriano

En el país la atención a las PCD, en un inicio fue provista por el sector privado, lo que daba como resultado que los servicios fueran deficientes y de pésima calidad, esto sucedió durante el periodo del presidente Velasco Ibarra, el cual estaba orientado a alcanzar el poder a como dé lugar, el cual marco una etapa política sin un rumbo establecido, pocas idas que contribuyeran al progreso integral del país, se estableció un sistema de preferencias para el poder económico

dominante de la época; fue una época donde el sector social era ignorado. El estado era incapaz de atender la discapacidad, en el año de 1940, las familias y las organizaciones de la sociedad civil (OSC) comienzan a proveer atención bajo criterios de beneficencia. (Mora, 2008)

Durante la época de 1940 Ecuador atravesaba una serie de revueltas políticas, la CEPAL propone transformar al Estado y para efecto se crean varios sectores e instituciones públicas que ofrecían servicios en distintos sectores sociales, económicos y políticos, de esta manera fue fortalecido el Ministerio de Educación gracias a la creación de escuelas de educación especial para PCD. Tras siete años de dictadura militar, Ecuador vuelve a la democracia, coloca en el poder a un gobierno de corte populista, él consigue captar la atención y esperanza por parte del pueblo ecuatoriano, pese a los conflictos territoriales, crea dentro del Ministerio de Salud la División Nacional de Rehabilitación Integral del Minusválido (DINARIM), mejorando la cobertura asistencial en el país, estaba adscrita al Ministerio de Bienestar Social, al que se le otorgaría la rectoría y coordinación de todas las instituciones públicas y privadas que ofrecían atención a las PCD. (Flores, Yépez, & Pramatávora, 2005)

En el año de 1992 Ecuador era gobernado por una tendencia neoliberal que ayudo al cambio ideológico, nuevamente el enfrentamiento bélico, lleva al gobierno a velar por el bienestar de sus ciudadanos, se promulga la del de discapacidades No180, en 1993 se conformó el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), el mismo que tenía la capacidad para dictar políticas, coordinar acciones e iniciar investigaciones, en un inicio el objetivo de esta institución era racionalizar la atención a PCD a través del Sistema Nacional de Prevención de Discapacidades y atención e integración. Durante este mismo periodo se creó y se ejecutó el Plan Nacional de

Discapacidades gracias al apoyo de las distintas instituciones del sector público y privado para garantizar la atención y prevención. (CONADIS, 2014)

El año 2006 marcado por el gobierno que proclama la Revolución Ciudadana se proponen cambios en todos los sectores económicos, sociales y políticos; el Estado se centra en la atención hacia los grupos mayoritarios, debido a esto la Vicepresidencia de la Republica integra un nuevo enfoque de atención y prevención de la discapacidad, se ejecutan acciones para la actualización de la normativa laboral, se expiden políticas sectoriales y locales en los ámbitos, se coordinan la ejecución de actividades para mejorar la calidad en la atención a nivel nacional. (Flores, Yépez, & Pramátávora, 2005)

Durante el 2007 Ecuador elevó a política de Estado la atención y prevención de la discapacidad, y se determina que la Vicepresidencia sea la responsable de esta tarea, a través de la ejecución de la creación de programas sociales, como Programa Rompiendo Barreras Manuela Espejo, a continuación se ejecutan los siguientes programas: Misión Joaquín Gallegos Lara, Con Pie Derecho y Sonríe Ecuador, de esta manera se ofrecían una variedad de servicios médicos, sociales, ayudas técnicas humanitarias bono de desarrollo e inclusión y el seguimiento laboral a las PCD. (Vicepresidencia del Ecuador, 2012)

La constitución de la Republica publicada el 20 de octubre de 2008, contiene 21 artículos en favor de las PCD, donde se garantiza la inserción accesibilidad e igualdad de condiciones en el trabajo en relación de dependencia con las PCD, al permitir que el Estado y los empleadores implementen servicios sociales y de ayuda que facilite su desarrollo.

Dentro de los entes más importantes en cuanto al apoyo a la discapacidad tenemos al Ministerio de Inclusión Social y Económica (MIES), Consejo de Discapacidades (CONADIS), entidad que en la actualidad está encargada de formular políticas nacionales relacionadas con la discapacidad, establecer el Plan Nacional de discapacidades, defender jurídicamente los derechos de las PCD, por otra parte el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito publica la Ordenanza Metropolitana No.051, mediante la cual se crea el Consejo Metropolitano de Discapacidades (COMEDIS), actualmente el cabildo quiteño recibe apoyo de al menos 40 instituciones, las mismas que trabajan en diferentes áreas y aristas de la discapacidad como: salud, integración psicosocial y/o laboral (Flores, Yépez, & Pramatávora, 2005), a pesar de que se ha incorporado un marco legal e institucional en los últimos años aun es evidente el paternalismo y beneficencia que solo favorecen a algunos sectores, caracterizado por donaciones de prótesis, medicinas, atención médica.

Las PCD y sus familias están amparadas por la jurisdicción nacional e internacional: La Constitución de la República del Ecuador (2008); Ley Orgánica de Discapacidades (2012) y su Reglamento; la Convención Sobre Los Derechos De Las Personas Con Discapacidad (ONU 2006) y La Convención Internacional Para La Eliminación De Todas Las Formas De Discriminación Contra Personas Con Discapacidad (OEA-1999, todas estas leyes y normativas establecen un marco normativo significativo que garantiza el ejercicio de los derechos de las PCD. Los derechos de las personas han sido considerados al momento de crear instrumentos de Planificación Nacional (Plan Nacional del Buen Vivir 2014-2017) el mismo en donde el objetivo numero dos es auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la

diversidad; el mismo que guarda relación con los grupos de atención prioritaria dentro de los cuales las PCD ocupan un espacio muy significativo. (CONADIS, 2014)

2.1.2.1. Marco legal

Ejes de las políticas en el ámbito de discapacidad según el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

La implementación de la ANID: “Es el instrumento técnico y humanístico de política pública que brinda directrices y orientaciones para el trabajo a ser desarrollado en el país en el ámbito de la discapacidad, para contribuir a la construcción de un Ecuador inclusivo”

Se plantean los siguientes ejes, donde se garantiza la observancia por parte del estado:

Sensibilización:

- Derechos de las personas con discapacidad
- Respeto a su dignidad inherente
- Erradicar toda forma de discriminación.

Participación:

- Ejercicio de una ciudadanía inclusiva
- Participación e integración social basada en la diversidad.

Prevención:

- Atenuar el impacto de los factores de riesgo, que generan discapacidad.

Salud:

- Responder a las necesidades específicas de las personas con discapacidad

Educación:

- Acceso a una educación inclusiva y especializada de calidad a las personas con discapacidad que atienda sus necesidades específicas.

Trabajo:

- Inclusión Laboral digna promoviendo la formación técnica y profesional de las personas con discapacidad.

Accesibilidad:

- Acceso al medio físico.
- Servicios de transporte.
- Tecnologías de la información y comunicación.

Turismo, cultura, arte, deporte y recreación:

- Fomentar la participación y el desarrollo de las personas con discapacidad.

Protección y seguridad social:

- Acceso de las personas con discapacidad a todos los bienes y servicios sin discriminación.

Legislación y justicia:

- Cumplimiento y defensa de los derechos de las personas con discapacidad establecidos en la normativa vigente.

Vida libre de violencia:

- Garantizar que las personas con discapacidad, así como sus familiares y las personas que proveen de cuidado, tengan una vida libre de violencia.

Política pública y rendición de cuentas:

- Lograr que el enfoque de discapacidad sea integrado en la política pública, normativa, planificación y gestión institucional.

Constitución del Ecuador

En el año 2011 el entonces Vicepresidente Lenin Moreno lidero la investigación de la política acordada por Bolivia, Chile, Colombia, Perú y Ecuador, en este documento se toma en cuenta varios principios que permiten el desarrollo de las PCD dentro de la sociedad.

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) se determinaron los siguientes derechos para las personas con discapacidad.

“Artículo 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades, y de manera conjunta con la sociedad y la familia, procura la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad e integración social”. (Constitucion del Ecuador, 2008) En este mismo artículo se reconoce los siguientes derechos que permite a los PCD acceder a diferentes infraestructuras. “El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas”

El Estado garantizará que se cumplan las medidas descritas en el Art.48, la inclusión social mediante programas estatales y privados, donde se fomente la participación política, social, cultural, educativa y económica. Los principios más sobresalientes que se propone para promover la participación de las PCD dentro de la sociedad son la Inclusión e Integración.

“Se entiende como la responsabilidad mutua, Estado-PCD para propiciar el desarrollo personal y socio-laboral, a partir de la interacción de las personas con discapacidad y la sociedad”. (Constitucion del Ecuador, 2008), este principio colabora con la posibilidad, de permitir que las

PCD puedan realizar varias actividades, donde interactúen con la sociedad haciendo que los demás aprendan de ellos y como se podría ayudar a cubrir sus necesidades y de esta manera se garantice su desarrollo dentro de la sociedad.

Equidad

Se entiende equidad al desarrollo de programas, proyectos, actividades y estrategias, que garanticen satisfacer las necesidades reales de la población, sin discriminación, donde se permita la construcción de una sociedad más humana, justa e inclusiva, una sociedad que respeta y protege el ejercicio de los derechos, donde existen igualdad de oportunidades en todos los ámbitos: económico, cultural, social y político. (Plan Nacional del Buen Vivir , 2013)

Ley Orgánica de Discapacidades

Publicada en el registro oficial No. 145 el 17 de diciembre d 2013, se encuentra vigente, cuyos pilares fundamentales en los que se basa son la Constitución de la República del Ecuador y el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. Tiene como meta enfrentar el problema de la inclusión social de las PCD, al promover el respeto, inclusión tanto en el aspecto social como laboral en este grupo prioritario, al concientizar a la sociedad sobre la importancia de todos los individuos en la sociedad. Esta ley constituye el sistema jurídico más importante en cuanto a la protección a la PCD, dentro del marco legal se plantean las acciones necesarias para proceder en contra del incumplimiento de las políticas sociales; se basa en estudios económicos, técnicos y de relación con la sociedad para velar por la protección de los derechos de las PCD. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012)

El objetivo principal de esta ley es asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad, difusión y ejercicio de los derechos de las PCD, establecidas en la Constitución de la República del Ecuador. La presente ley tiene los siguientes objetivos:

- a) Establecer el sistema nacional descentralizado y/o desconcentrado de protección integral de discapacidades;
- b) Promover e impulsar un subsistema de promoción, prevención, detección oportuna, habilitación, rehabilitación integral y atención permanente de las personas con discapacidad a través de servicios de calidad; Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa
- c) Procurar el cumplimiento de mecanismos de exigibilidad, protección y restitución, que puedan permitir eliminar, entre otras, las barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales, a que se enfrentan las personas con discapacidad;
- d) Eliminar toda forma de abandono, discriminación, odio, explotación, violencia y abuso de autoridad por razones de discapacidad y sancionar a quien incurriere en estas acciones;
- e) Promover la corresponsabilidad y participación de la familia, la sociedad y las instituciones públicas, semipúblicas y privadas para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos; y,
- f) Garantizar y promover la participación e inclusión plenas y efectivas de las personas con discapacidad en los ámbitos públicos y privados.

2.1.2.2. Instituciones referentes a la inclusión social

Ministerio De Inclusión Económica Y Social

Según el artículo 35 de la (Constitucion del Ecuador, 2008), determina que las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.

COMEDIS

El Consejo Metropolitano de Discapacidades adjunta la Secretaría de Inclusión Social del Municipio de Quito, tiene como principal objetivo trabajar en la construcción de políticas, que garanticen la prevención, promoción de los derechos de grupos de atención prioritaria.

CONADIS

Tiene como objetivo formular, observar, realizar el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas en cuanto a discapacidades se refiere a nivel nacional, tanto en ámbito público como el privado; con el fin de asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos de las PCD y sus familias; al promover, impulsar, proteger y garantizar el respeto al derecho de igualdad y a la no discriminación, de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador. (CONADIS, 2014)

Ayudas técnicas

Misión Manuela Espejo

Este programa fue lanzado en el año 2009 y ejecutado por la Secretaría Técnica de Discapacidades (SETEDIS), esta misión busca atender a PCD , personas con enfermedades catastróficas y a menores afectados con enfermedades como VIH/SIDA, esta misión consta de

seis componentes: ayuda monetaria de \$240 USD, ayudas técnicas, soluciones habitacionales integración laboral, prótesis y apoyo para los emprendimientos. (SETEDIS, 2008)

2.1.2.1. Accesibilidad Universal Ecuador

Gracias a la alianza CONADIS y el INEN se han presidido dos comités técnicos con el objetivo de regularizar y adaptar normas según el diseño universal en el ámbito físico u de infraestructura en los espacios públicos. A través de este convenio se logra crear una red que permitiría establecer normas nuevas como playas accesibles, inclusión en espacios públicos entre otras. El MIPRO es el ente regulador del INEN y el CONADIS revisan continuamente las normas que garantizan accesibilidad de PCD a distintos entornos.

En la actualidad Ecuador cuenta con 22 Normas Técnicas INEN sobre accesibilidad universal, en cuanto a temas de accesibilidad, circulación peatonal, rampas, corredores, pasillos, accesibilidad en el transporte. El INEN trabaja arduamente en el estudio, aprobación y adopción de Normas Técnicas Ecuatorianas, las cuales han permitido brindar una guía para que las construcciones sean más amigables, capacita a las personas sobre los requisitos mínimos de diseño y construcción que deben ser considerados para construir un entorno accesible. (Servicio Ecuatoriano de Normalización-INEN, 2018)

El CONADIS, la FENEDIF y el Ministerio de Turismo firmaron el convenio tripartito de cooperación para impulsar el turismo accesible en Ecuador, este convenio busca fortalecer el proyecto de Inclusión Social-Laboral de mujeres y jóvenes con discapacidad en el sector del Turismo Accesible, José Quintero Vicepresidente de la FENEDIF destaca la elaboración de una guía de operadores y prestadores de servicios turísticos, para la atención de PCD y sus familias,

propone la realización de la Guía Virtual de Turismo Accesible en Ecuador, impulsar los emprendimientos de apoyo turístico, diseño de circuitos y rutas accesibles, dar charlar de concientización sobre discapacidad a los empresarios turísticos.

Inspirado por el lema “Turismo para Todos”, Ecuador, desde sus cuatro mundos, continúa trabajando por el turismo y la inclusión a fin de ser un destino pionero en impulsar y ejecutar políticas y proyectos que permitan a este sector específico de la sociedad disfrutar al máximo la aventura del turismo. (CONADIS , 2018)

En Ecuador se ejecutan acciones en favor del Turismo Accesible, las PCD han destacado en diferentes ámbitos, la principal muestra son los logros alcanzados, así los evidencia la Asociación de Familiares de Personas Excepcionales de Chimborazo (AFAPECH) en el concurso Promocionando Mi País, organizado por el (MINTUR), AFAPECH organiza anualmente un viaje, con lugares turísticos como Guayaquil, Puyo, Guano Riobamba Ambato las playas entre otros, esto evidencia que Ecuador cuenta con espacios inclusivos y accesibles, donde cada vez el sector publico trabaja con más interés. (MINTUR, 2018)

2.1.2.2.Lengua de señas

Las PCDA tienen derecho a comunicarse “por medio de formas alternativas” según el artículo 53 de la constitución de la República del Ecuador.

“Se reconoce el derecho de las personas con discapacidad, a la comunicación por medio de formas alternativas, como la lengua de señas ecuatoriana para sordos, oralismo, el sistema Braille y otras.” (Constitucion del Ecuador, 2008)

La Federación Nacional de Sordos de Ecuador (FENASEC) considero el reconocimiento oficial de la LSE, de esta manera se formula un nuevo texto para el artículo 2:

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

(...)

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.

Según la opinión de las PCDA en Ecuador pese a la existencia de un marco jurídico existente a favor de la discapacidad, consideran que no existe el reconocimiento legal, donde es necesario considerar a la Lengua de Señas Ecuatoriana (LSE) como una lengua oficial del país.

En el año de 1988 se publica el primer texto sobre la LSE, titulada como Lengua de Señas: Guía Básica Sobre una Comunicación Especial Tomo I, el cual es una compilación de señas elaborada gracias a la iniciativa de la Asociación de Sordos de Quito (Asociación Ponce León), este libro fue el resultado del proyecto “Mano a Mano”, iniciado por la asociación en el año de 1983, cuyo principal objetivo era el registro de las señas locales. La obra evidencia con fotografías y dibujos, en el Glosario español son usadas alrededor de 250 en Quito y un número similar en Guayaquil. (WFD & SNAD, 2008), durante el año 2012 se publica el primer diccionario oficial de Lengua de Señas Ecuatoriana, la obra estaba compuesta por 2 tomos, que contiene 4363 entradas (Señas ilustradas con dibujos y descritas en idioma español). Los tomos estaban acompañados por un CD interactivo y 2 guías informativas, según información

recopilada se conoce que la FENASEC coordinó la elaboración del mismo, luego de 2 años de buscar la opinión de todas las asociaciones de PCDA en todo el país.

Interprete de LSE

Los intérpretes de LSE están agrupados en la Asociación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Ecuatoriana (ANILSEC) de esta forma Ecuador se encuentra afiliada a la WASLI. Según el informe de la Federación Mundial de Sordos, el gobierno se hace cargo de una parte de los servicios de interpretación a la LSE (WFD&SNAD 2008:16).

2.1.2.3. Servidores turísticos especializados con especial atención a la discapacidad

Red de Turismo Accesible Ecuador (RedTaEc): la Red de Turismo Accesible nace como un emprendimiento social gracias al apoyo de profesionales independientes, con el objetivo de impulsar la accesibilidad para PCD en el sector turístico.

2.1.3. Cronología de la Comunidad Sorda

Tabla 4

Cronología de la comunidad sorda

| CRONOLOGÍA DE LA COMUNIDAD SORDA | | | |
|----------------------------------|--|---------|--|
| CHILE | | ECUADOR | |
| AÑO | ACONTECIMIENTO | AÑO | ACONTECIMIENTO |
| 1852 | Se crea en Santiago la primera escuela de sordos del país. Era una escuela exclusiva para niños varones, de carácter público | 1966 | Varios jóvenes sordos comienzan a agruparse en Quito para organizar eventos deportivos. |
| 1854 | Se abre en Santiago la escuela para niñas sordas | 1975 | Se crea la Sociedad de Sordos Adultos Fray Luis Ponce de León, en Quito |
| 1858 | Rosario Vargas, una maestra de Santiago, presenta a la Universidad de Chile, buscando su patrocinio, el manuscrito de una obra pedagógica para sordos escrita por ella | 1976 | Una sociedad similar a la quiteña se crea en Guayaquil |
| Hacia 1900 | Un grupo de personas sordas se reúne regularmente en la Plaza de Armas de Santiago. | 1982 | Se inicia el Proyecto “Mano a Mano” (estudio de la lengua de señas local) en la Sociedad Ponce de León. |
| 1913 | Se funda la primera organización de sordos del país, la Sociedad de Sordomudos de Chile. | 1984 | Se crea la asociación de sordos de Guayas |
| 1926 | Se crea la Asociación de Sordomudos de Chile | 1986 | Se funda la Federación Nacional de Sordos de Ecuador (FENASEC) |
| 1996 | Se crea la Agrupación Chilena de Instructores e Intérpretes del Lenguaje de Señas | 1988 | Aparece como libro una compilación de señas usadas por los sordos de Ecuador, resultado del Proyecto “Mano a Mano” |
| 2008 | Se disuelve la Confederación Nacional de Sordos | 2012 | Se publican el Diccionario Oficial de Lengua de Señas Ecuatoriana y un estudio sociolingüístico sobre la LSE. |
| 2010 | Se reconoce en la ley a la lengua de señas del país. | | |

Luego de analizar la bibliografía correspondiente se puede concluir lo siguiente:

- Chile creó las primeras escuelas especializadas para sordos antes del siglo XX
- Ecuador comienza a poner más atención a las necesidades de las PCDA a partir de los años 60
- Chile fundó la primera sociedad de sordos en el año 1913 mientras que en Ecuador sucedió en el año de 1975

Se puede determinar que Chile es un ejemplo a seguir en Latinoamérica, ya que ellos prestan atención a la accesibilidad desde antes del siglo XX

CONTINUA



mientras que para el resto de países la accesibilidad y la inclusión es un tema que ha ido tomando fuerza a comienzos del siglo XX.

Fuente: (Modificado de Atlas Sordo, 2019)

2.1.4. Dimensiones, definición de variables y categorías

Turismo accesible: será utilizada para conocer el nivel de accesibilidad turística que existe para las personas con discapacidad auditiva.

Museos interactivos: es la fuente principal de información donde se hará el diagnóstico para determinar que facilidades y que barreras existen.

Discapacidad auditiva: son el objeto de estudio, de las cuales se obtendrá respuesta sobre cuáles son sus principales necesidades a la hora de visitar un museo.

2.1.5. Técnicas e Instrumentos para medirlos

Las técnicas que se utilizaron para la recopilación de datos fueron la encuesta y la entrevista en donde se determinaron los siguientes objetivos.

Encuesta

- Identificar el interés de las PCDA para visitar los museos interactivos.
- Conocer la opinión de las PCDA sobre los aspectos que debería contener un manual de buenas prácticas de accesibilidad que permitan brindar un mejor servicio

La encuesta fue realizada con la ayuda de Vinicio Baquero Presidente de la Federación Nacional de Sordos (FENASEC), se encargó de enviar la encuesta web por correo electrónico a los miembros de las diferentes asociaciones y federaciones en Quito con un mensaje claro y conciso donde se explicaba cuál era el objetivo de la investigación.

Entrevista

- Entender la realidad del país en cuanto al manejo del turismo accesible y la inclusión de PCDA en las actividades de los museos interactivos.
- Conocer la opinión de las instituciones que intervienen en el desarrollo del turismo accesible en el país con respecto al diseño de un manual de buenas prácticas de accesibilidad que permita brindar un mejor servicio a las PCDA.

La entrevista fue realizada gracias al apoyo de Vinicio Baquero Presidente de FENASEC, Msc. Eduardo Borja, Responsable del Eje de Turismo del CONADIS y de César Prado, Intérprete certificado de Lengua de Señas Ecuatoriana del CONADIS.

2.1.4. Modelos que se relacionan con el tema

Accesibilidad en América Latina

Accesibilidad es un término empleado de diferentes maneras, con variedad de significados, el termino más adecuado es el presentado por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el Art. 9: “el acceso, en igualdad de oportunidades con las demás personas, al medio físico, al transporte, a la información y comunicación, incluso a los sistemas y tecnologías de la información y comunicación, así como a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, sea en el área urbana o rural.” (ONU, 2006, s.p.). En cuanto a la accesibilidad en museos y espacios científicos-culturales, accesibilidad se refiere a la convivencia, servicios de información, programas de capacitación para el personal, servicios culturales al alcance de todos, el visitante debe gozar de completa autonomía para realizar el recorrido donde su condición físico, cognitiva o sensorial no afecte su experiencia. (Cohen & Duarte, 2013)

La accesibilidad va más allá de la infraestructura arquitectónica, sobrepasa las eliminación de barreras físicas, el concepto de accesibilidad plena parte del principio de que eliminar barreras físicas no es suficiente para que el espacio pueda ser denominado como un ambiente inclusivo y accesible, es importante sumar la adopción de aspectos emocionales, afectivos intelectuales, factores importantes para describir a un museo como un lugar donde existe empatía, un espacio libre de discriminación que piensa en el bienestar de cada de sus visitantes, de esta forma se asegura que la PCD haga pleno uso de sus derechos al tener acceso a un museo y a los diferentes centros de arte, recorrer, ver, oír, tocar, sentir debería generar una sensación de plenitud durante cada visita. (DUARTE, COHEN, 2013, p.2)

En la actualidad el tema de accesibilidad ha tomado mucha fuerza, en la Ciudad de Córdoba en Argentina se realizó el Proyecto de Inclusión Social “Cultura para todos” donde se analizó la situación de los museos para determinar cuáles son los aspectos que las personas sordas tienen en cuenta para no sentir algún tipo de barrera que opaque su visita. También se realizó el relevamiento de cada museo con mayor predisposición a la accesibilidad para conocer que herramientas tenían, cada uno de los Museos fue analizado y se realizaron encuestas para diagnosticar cuál de todos los museos calificaba como el más apto para brindar accesibilidad en todos los aspectos. (Argento, 2014)

En la siguiente descripción se puede apreciar el nivel de accesibilidad que tienen algunos museos en Latinoamérica, los cuales han sido alcanzados gracias al desarrollo, ejecución y aplicación de diferentes estudios e investigaciones acerca de este tema.

2.1.3.1. Argentina

En la actualidad el tema de accesibilidad ha tomado mucha fuerza, en la Ciudad de Córdoba-Argentina se realizó el Proyecto de Inclusión Social “Cultura para todos” donde se analizó la situación de los museos para determinar cuáles son los aspectos que las PCD tienen en cuenta para no sentirse algún tipo de barrera que opaque su visita. También se realizó el relevamiento de cada Museo con mayor predisposición a la accesibilidad para conocer que herramientas tenían, cada uno de los Museos fue analizado y se realizaron encuestas para determinar cuál de todos los museos tenía las probabilidades más altas de poder brindar accesibilidad en todos los aspectos. (Argento, 2014)

Centro Cultural de la Ciencia

Es un espacio de interacción entre la comunidad y el público, donde los visitantes participantes en diferentes actividades relacionadas con la ciencia. Abierto desde el año 2015, nace como iniciativa del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva, donde el principal objetivo es fomentar la cultura y el pensamiento científico.

Accesibilidad Auditiva:

- Intérprete en lengua de señas. Es necesario planificar con anticipación la visita.
Informaciones generales sobre accesibilidad del museo.

Museo de Física

El museo cuenta con vitrinas que exhiben la mayor parte de la colección, cuenta con libros, documentos, con instrumentos antiguos que se usan para la demostración de fenómenos físicos, las visitas son guiadas y preparadas especialmente para cada grupo.

Accesibilidad Auditiva:

- Vídeos y actividades multimedia con subtítulos en español.

2.1.3.2. Colombia

Museo Casa de la Memoria

En el 2015, se crea el museo mediante acuerdo municipal, con el objetivo de: fortalecer las prácticas de conversación en Medellín y Antioquia, a través de la comunicación, creación y acción y la argumentación que permitan la fácil comprensión y reflexión sobre el conflicto armado y violencia que se ha vivido.

Accesibilidad Auditiva:

- Los materiales audiovisuales cuentan con lengua de señas y subtítulos en español e inglés.

Museo de Ciencias Naturales de La Salle

Museo fundado en Medellín en el año de 1913, el patrimonio mueble-natural son un documento que nos enseña sobre temas relacionados con el desarrollo de las ciencias biológicas en Colombia, la diversidad del territorio, pasado biológico y su historia. El museo tiene como objetivo: salvaguardar, conservar, investigar y divulgar los acervos patrimoniales con los que cuenta, para que toda la comunidad académica y público y general disfrute del aprendizaje desde una perspectiva diferente.

Accesibilidad Auditiva:

- Algunos materiales audiovisuales poseen subtítulo.
- Intérprete en lengua de señas. Se puede programar a través del programa de inclusión.

CAPITULO III

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1. Introducción al diseño metodológico

Se realizará un análisis insitu, ya que en vista de la evidente escasez de información se visitará las instalaciones de los diferentes museos interactivos de la ciudad de Quito para visualizar las facilidades turísticas y la calidad del servicio a más de identificar los recursos turísticos que hacen falta para eliminar las barreras que existen para las personas sordas.

3.1.2. Definición del objeto de estudio

En este caso el objeto de estudio son las personas con discapacidad auditiva y el campo de acción son los museos interactivos tanto de la ciudad de Quito y de Santiago de Chile lo que permite realizar el estudio comparativo.

3.1.3. Enfoque Metodológico

Es una investigación de corte cualitativo descriptivo en tanto se va a generar información de los objetos de la realidad cotidiana de las actividades turísticas dentro de las actividades en los museos interactivos de la ciudad de Quito y esto va orientado a la acción, la interacción y las prácticas sociales que tienen su especial atención en las personas con discapacidad auditiva. Con la investigación se va a dar la interiorización de experiencias, de modelos de conductas y de pensamientos socialmente transmitidos. Se va a analizar el fenómeno de estudio a través de la medición, u otras operaciones como la clasificación y el conteo.

3.1.4. Determinación de la población y del tamaño de la muestra

Se realizará un muestreo para determinar el número de personas con discapacidad auditiva a las que se les aplicará las encuestas para determinar el nivel de satisfacción y necesidades no satisfechas a la hora de visitar un museo interactivo. Se realizará un muestreo aleatorio simple en el cual los individuos tienen las mismas posibilidades de ser elegido, por lo que se ha tomado en cuenta personas desde los 7 años de edad hasta los 64 años con un grado de discapacidad del 85% al 100%, mismas que corresponden a 270 personas en el Distrito Metropolitano de Quito, Vinicio Baquero, Presidente de FENASEC nos facilitó el acercamiento a las mismas.

Tabla 5
Tamaño de la muestra

| COEFICIENTES | DESCRIPCIÓN | DATOS |
|---------------------|-------------------------|--------------|
| N | Universo | 270 |
| Z | Nivel de confianza | 1.96 |
| P | Probabilidad de éxito | 0.50 |
| q | Probabilidad de fracaso | 0.50 |
| e | Error | 0 |
| n | Tamaño de la muestra | 135 |

$$n = \frac{270 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,06 * (270 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 134,45$$

$$n = 135$$

3.1.5. Encuesta

Universo

En la presente investigación se tomará como universo el total de personas que tengan entre el 85% y 100% de discapacidad auditiva en el Distrito Metropolitano de Quito la misma que corresponde a 270 personas entre 7 y 64 años de edad

3.1.6. Entrevista

Unidad de análisis:

- CONADIS
- FENASEC
- Federación de Intérpretes de Lengua de Señas Ecuatoriana

El análisis de la muestra permite obtener de manera adecuada la información necesaria para la realización de la investigación, sin embargo, es importante definir como primer punto la población “en el proceso investigativo la población corresponde al conjunto de referencia sobre el cuál se va a desarrollar la investigación o estudio” consecuentemente la muestra es un subconjunto de la población. En razón de que se conoce que en Quito existen 62 museos de los

cuales 3 son interactivos, se trabajará con una muestra no probabilística por conveniencia donde se tomarán en cuenta al Museo interactivo de ciencia MIC, Parque museo del agua YAKU, y el Museo del sol Inti-Ñan.

Por lo tanto se realizará las entrevistas al: Sistema de Museos de Quito SMQ, Museo interactivo de Ciencia MIC, Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, Federación nacional de sordos del Ecuador FENASEC, y a un intérprete profesional certificado de la lengua de señas ecuatoriana.

3.1.7. Matriz de variables

Tabla 6

Matriz de variables

| Objetivos específicos | Hipótesis | Dimensiones | Variables | Indicadores | Ítems | Fuente de datos |
|---|--|----------------|-----------------------|---|--|---|
| Fundamentar teóricamente en base a referencias bibliográficas el sustento del objeto de estudio. | La fundamentación teórica permitirá que la investigación tenga bases legales y bibliográficas | Sociocultural | Turismo accesible | Legislación Teorías | ¿Cuáles son las bases teóricas y legales que fundamentan la investigación? | Papers Constitución Libros |
| Diagnosticar la situación actual del turismo accesible, a través de las premisas que caracterizan las experiencias de Santiago de Chile en cuanto a la planta turística y accesibilidad para personas con discapacidad auditiva en los museos interactivos de la ciudad de Quito. | Al diagnosticar la situación actual del turismo accesible en base a un referente permitirá reconocer los pro y los contra del turismo accesible en Quito | Administrativa | Museos interactivos | Premisas de éxito en Santiago de Chile | ¿Cuál es la situación actual del turismo accesible en los museos interactivos de Quito tomando como referente a Santiago de Chile? | Página web Premisas de éxito en Santiago de Chile |
| Proponer como estrategia el diseño de estrategias a través del desarrollo de un manual de buenas prácticas de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva en los Museos Interactivos. | Implementación de un manual de buenas prácticas de accesibilidad apoyará al desarrollo del Turismo Accesible en los museos | Educación | Discapacidad auditiva | Estrategias que garanticen el éxito de la implementación del manual | ¿Cuáles son las estrategias que mejor se adaptan a la situación de los museos interactivos para el desarrollo del manual? | Manual de buenas prácticas de accesibilidad implementado en los museos en Chile |

3.1.8. Instrumentos para la recolección de datos

3.1.8.1. Formato de encuesta

Tema: Estudio comparativo del turismo accesible para personas sordas en los museos interactivos.

Objetivo: Identificar el interés de las personas sordas para visitar los museos interactivos y conocer su opinión sobre los aspectos que debería contener un manual de buenas prácticas de accesibilidad que permita brindar un mejor servicio.

Indicación: Marque una “x” en la casilla que crea conveniente para cada pregunta.

Género:

| | | | |
|-----------|--|----------|--|
| Masculino | | Femenino | |
|-----------|--|----------|--|

Edad:

| | | | | | | | | | | | |
|------------|--|-------|--|-------|--|-------|--|-------|--|------------|--|
| Menor a 18 | | 18-25 | | 26-35 | | 36-45 | | 46-55 | | Mayor a 55 | |
|------------|--|-------|--|-------|--|-------|--|-------|--|------------|--|

1. **¿Considera que visitar un museo es una actividad fácil de realizar para las personas sordas?**

| | | | |
|----|--|----|--|
| SI | | NO | |
|----|--|----|--|

Los museos interactivos son espacios que promueven la enseñanza por medio de la recreación y la interpretación al tocar los elementos que este presenta y siendo capaz de auto guiarse por sus espacios. ¿Ha visitado usted un museo interactivo? Con sí pase a la siguiente pregunta, con no pase a la pregunta 5.

| | | | |
|----|--|----|--|
| SI | | NO | |
|----|--|----|--|

2. **¿Qué le pareció su visita al museo interactivo?, califique con una escala del 1 al 5, siendo 1 la más baja o mala y 5 la más alta o excelente.**

| | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
| 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|

3. **A continuación se mencionan causas que pueden complicar a una persona sorda visitar un museo interactivo, califique con 1 nada complicado, 2 poco complicado, 3 relativamente complicado, 4 complicado y 5 muy complicado.**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| Accesibilidad | | | | | |
| Capacitación del personal | | | | | |
| Contenidos | | | | | |
| Costos | | | | | |
| Distancia | | | | | |
| Inexistencia de intérpretes | | | | | |
| Infraestructura | | | | | |
| Tecnología | | | | | |
| Trato en el entorno | | | | | |
| Señalética | | | | | |

4. **¿Qué tan importante es la capacitación del personal de los museos en el tema de atención a las personas sordas?**

| | |
|--------------------------|--|
| Muy importante | |
| Importante | |
| Relativamente importante | |
| Poco importante | |
| Nada importante | |

5. **¿Cuál de los siguientes cree que ayudaría en mayor porcentaje a mejorar la experiencia de las personas sordas en los museos?**

| | |
|---|--|
| Manual de buenas prácticas de accesibilidad | |
| Mejora en la legislación de discapacidades | |
| Campañas de concientización | |

6. **Si por alguna razón no fuera posible incorporar interpretes en los museos. ¿Cuánto ayudaría a llenar ese espacio la colocación de señalética especializada y explicaciones visuales en sus contenidos?**

| | | | | | | | | | |
|-----------|--|-------|--|------|--|------|--|------|--|
| Demasiado | | Mucho | | Poco | | Algo | | Nada | |
|-----------|--|-------|--|------|--|------|--|------|--|

7. **¿Ha tenido alguna mala experiencia o problema que le haya hecho sentir excluido al visitar un museo?**

| | | | |
|----|--|----|--|
| SI | | NO | |
|----|--|----|--|

En caso de que su respuesta sea positiva continúe con la siguiente pregunta, si es negativa la encuesta ha finalizado.

8. En pocas palabras explique. ¿Cuál fue esa mala experiencia en el museo?

Gracias por su colaboración

3.1.8.2. Formato de entrevista

Entrevista dirigida a las instituciones que intervienen en el desarrollo del turismo accesible en los museos interactivos de Quito

Tema de la investigación: Estudio comparativo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en los museos interactivos.

1. ¿Considera usted la accesibilidad en los museos como un elemento fundamental para la inclusión de las personas con discapacidad auditiva y el desarrollo turístico de la ciudad?
2. ¿Opina usted que las personas sordas son un grupo importante que debe ser tomado en cuenta al momento de realizar actividades turísticas en el país, y por qué?
3. ¿Qué beneficios cree que puede obtener el país y su industria turística si se trabaja en la inclusión?
4. ¿La institución ha trabajado en algún proyecto para incluir a estas personas en actividades turísticas?
5. ¿Cree usted que la legislación ecuatoriana contiene artículos que favorezcan la inclusión de las personas sordas en las diferentes actividades turísticas?

6. ¿Cuáles piensa usted que son las falencias más comunes que se presentan en el país para el desarrollo del turismo accesible?
7. ¿Qué deberían implementar o mejorar los museos interactivos para alcanzar las condiciones óptimas de inclusión?
8. ¿El diseño de un manual de buenas prácticas de accesibilidad podría facilitar la actividad turística?
9. ¿Qué contenidos cree usted que deberían estar incluidos en un manual de buenas prácticas de accesibilidad, de manera que abarque las necesidades de las personas sordas de manera integral?
10. Al integrar un manual de buenas prácticas de accesibilidad en los museos interactivos de Quito, ¿cree usted que las personas con discapacidad auditiva presentarían mayor interés por visitar estos lugares?
11. ¿Considera usted importante la colaboración de un equipo interinstitucional para fortalecer el desarrollo de las personas con discapacidad auditiva en las actividades turísticas del país?

Gracias por su colaboración

3.1.9. Detalle del procedimiento de toma de datos

Para recolectar datos se consultará fuentes bibliográficas, como libros físicos y digitales, papers, investigaciones, tesis, revistas y páginas web, todas con información oficial y real acerca del tema. También se aplicará encuestas a los actores de la investigación que son las personas con

discapacidad auditiva y a los dirigentes de organismos que los representan, utilizando para ello la técnica de campo.

Las entrevistas serán dirigidas al responsable del Eje de Turismo del Consejo Nacional para la Igualdad en Discapacidades CONADIS, al director nacional de la Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador FENASEC, y a un intérprete certificado de Lengua de Señas Ecuatoriana. El audio recolectado de la grabación de las entrevistas será analizado mediante la triangulación de la información otorgada por los actores.

El tratamiento y posterior análisis de los datos recolectados se realizará con dos herramientas digitales, para la elaboración y difusión de la encuesta se ocupará Google Drive con su opción de creación de formularios y para la parte estadística se hará uso del software SPSS que permite la obtención de la tabulación de la información por medio de tablas de frecuencia y gráficos porcentuales que facilitan la observación agrupada de los resultados.

CAPITULO IV

4.1. ANÁLISIS DE DATOS

4.1.1. Introducción al análisis de datos

En este capítulo se muestra los resultados de la aplicación de encuestas y entrevistas a los diferentes actores directos que intervienen de distinta forma en el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva en Quito, como también el análisis de cada una de ellas. Con la finalidad de poder entender directamente desde sus protagonistas, las personas sordas, sus necesidades y sus condiciones actuales, así como también las opiniones y acciones de los organismos que los dirigen.

4.1.2. Análisis de encuestas

A continuación se encuentran los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas al grupo de personas con discapacidad auditiva de Quito seleccionadas como la muestra del estudio, estas personas se encuentran en un rango de edades de entre 7 y 65 años y tienen de un 80% al 100% de discapacidad auditiva, fueron escogidos esos sujetos para el análisis en el estudio ya que son los que más se les puede dificultar realizar actividades en los museos por su alto grado de discapacidad y se seleccionó ese rango de edades para abarcar una mayor parte de opiniones diferentes y así enriquecer la profundidad del estudio.

Pregunta 1. Género

Tabla 7
Género

| Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|----------------------|-------------------------|
|------------|------------|----------------------|-------------------------|

CONTINUA



| | | | | | |
|--------|--------|-----|-------|-------|-------|
| Válido | Hombre | 69 | 51,1 | 51,1 | 51,1 |
| | Mujer | 66 | 48,9 | 48,9 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

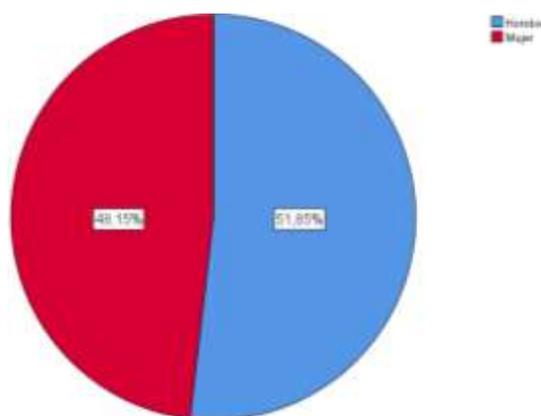


Figura 5. Género encuestados

Interpretación

El grupo de encuestados estuvo compuesto por 135 personas de las cuales el gráfico indica que su género correspondió al 48% mujeres y al 52% hombres. Este porcentaje da a entender que existe una equidad de género en cuanto a personas con discapacidad auditiva en Quito ya que la diferencia entre la cantidad de hombres y mujeres que respondieron la encuesta es mínima.

Pregunta 2. Edad

Tabla 8

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Menor de 18 | 19 | 14,1 | 14,5 | 14,5 |
| | 18-25 | 29 | 21,5 | 22,1 | 36,6 |
| | 26-35 | 35 | 25,9 | 26,7 | 63,4 |
| | 36-45 | 25 | 18,5 | 19,1 | 82,4 |
| | 46-55 | 14 | 10,4 | 10,7 | 93,1 |
| | Más de 55 | 9 | 6,7 | 6,9 | 100,0 |
| | Total | 131 | 97,0 | 100,0 | |

CONTINUA



| | | |
|------------------|-----|-------|
| Perdidos Sistema | 4 | 3,0 |
| Total | 135 | 100,0 |

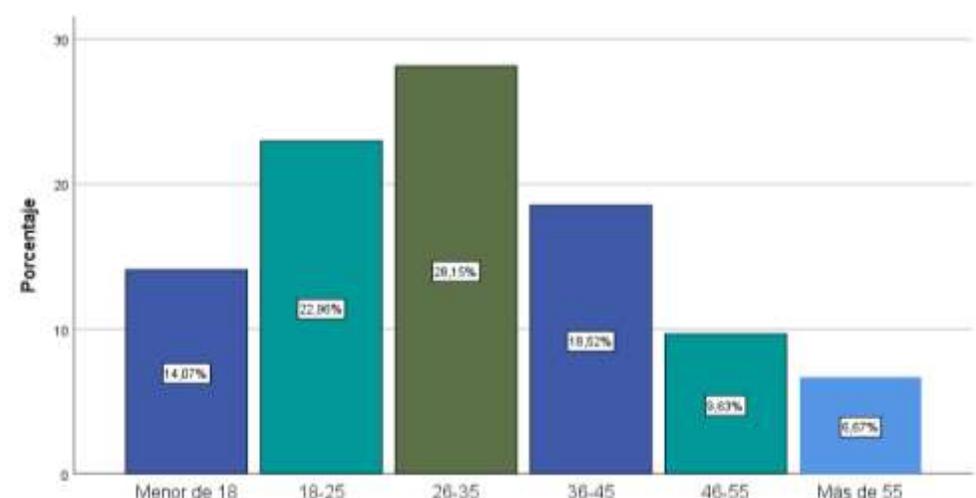


Figura 6. Edad de encuestados

Interpretación

Las personas encuestadas se debían encontrar entre los 7 y los 65 años de edad por lo que se buscó aplicar la encuesta a personas de diversas edades dentro de ese rango, el 28% tenía entre 26 y 35 años, el 23% tenía entre 18 y 25 años, el 18% tenía entre 36 y 46 años, el 14% era menor a 18 años, el 10% tenía entre 46 y 55 años y el 7% era mayor a 55 años. Lo que muestra que la población sorda de Quito es mayoritariamente adulta con más del 80% que sobrepasa la mayoría de edad, se debe tomar en cuenta entonces las necesidades específicas de esta población al momento de planificar estrategias de accesibilidad en los museos sin descuidar al otro porcentaje que contiene a personas sordas menores de edad.

Pregunta 3. ¿Ha visitado algún museo?

Tabla 9

Visitas a museos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 116 | 85,9 | 85,9 | 85,9 |
| | No | 19 | 14,1 | 14,1 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

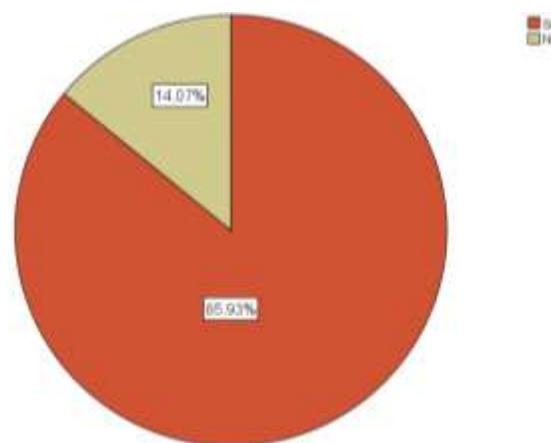


Figura 7. Visitas a museos

Interpretación

El 85.9% de los encuestados ha visitado algún museo en su vida, mientras que el restante 14.1% nunca ha visitado un museo por diferentes razones, lo que demuestra que la mayoría de personas con discapacidad auditiva que llenaron la encuesta han vivido una experiencia personal en esos lugares por lo tanto podrán aportar con sus puntos de vista al estudio, estas personas se han movilizado hacia diferentes museos independientemente de que exista o no un alto grado de accesibilidad en ellos, lo que ratifica su deseo y predisposición de visitarlos, por esa razón se debe mejorar las actuales condiciones de inclusión que presentan estos sitios.

Pregunta 4. ¿Considera que visitar un museo es una actividad fácil de realizar para las personas sordas?

Tabla 10

Facilidades en la visita a museos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 116 | 85,9 | 85,9 | 85,9 |
| | No | 19 | 14,1 | 14,1 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

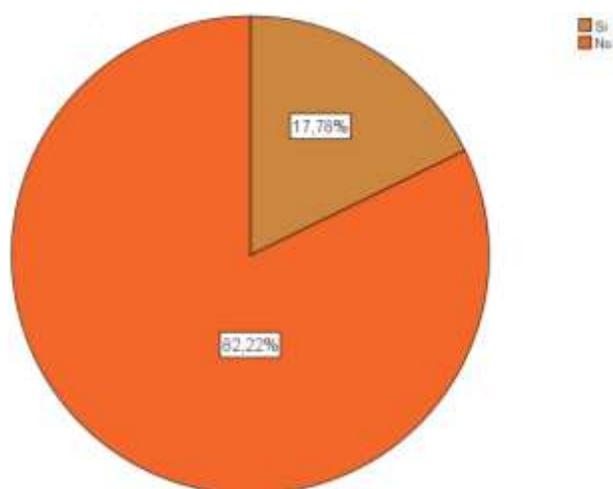


Figura 8. Facilidades en la visita a museos

Interpretación

El 82.2% de encuestados considera que visitar un museo para una persona con discapacidad auditiva no es una tarea fácil, mientras que tan solo el 17.8% menciona que sí lo es, esta estadística muestra la inconformidad de este grupo de personas que por diferentes razones pueden no sentirse cómodos al realizar las actividades que presentan dichos lugares. Con esto se

evidencia la urgente necesidad de trabajar en todos los componentes de accesibilidad de los museos con el objetivo de que la apreciación de las personas sordas en cuanto a su experiencia vivida en estos lugares mejore.

Pregunta 5. Los museos interactivos son espacios que promueven la enseñanza por medio de la recreación y la interpretación al tocar los elementos que este presenta y siendo capaz de auto guiarse por sus espacios. ¿Ha visitado usted un museo interactivo?

Tabla 11

Visitas a museos interactivos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 65 | 48,1 | 48,1 | 48,1 |
| | No | 70 | 51,9 | 51,9 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

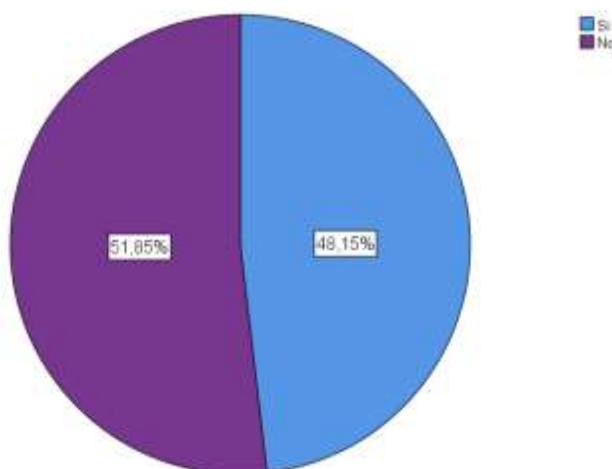


Figura 9. Visitas a museos interactivos

Interpretación

Mientras que la mayoría de encuestados afirmó haber asistido a un museo, al preguntar específicamente por sus visitas a museos interactivos la cifra se redujo grandemente, ya que el 48.1% respondió que sí lo había hecho pero el 51.9% mencionó que no, más de la mitad no ha tenido la oportunidad de conocer estos lugares y disfrutar de ellos como el resto de personas. Los museos interactivos son una tendencia que está en crecimiento por la autonomía que brindan a sus visitantes al recorrer sus espacios, si integran la accesibilidad como una de sus políticas pueden aprovechar la necesidad de visita de este gran número de personas que aún no los conocen atrayendo su atención hacia ellos, pudiendo así ganar clientes pero también mejorando su interés y accionar en la parte social.

Pregunta 6. ¿Qué le pareció su visita al museo interactivo? Califique con una escala del 1 al 5, siendo 1 la más baja o mala y 5 la más alta o excelente.

Tabla 12
Calificación de la visita

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 2 | 18 | 13,3 | 27,7 | 27,7 |
| | 3 | 27 | 20,0 | 41,5 | 69,2 |
| | 4 | 19 | 14,1 | 29,2 | 98,5 |
| | 5 | 1 | ,7 | 1,5 | 100,0 |
| | Total | 65 | 48,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 70 | 51,9 | | |
| Total | | 135 | 100,0 | | |

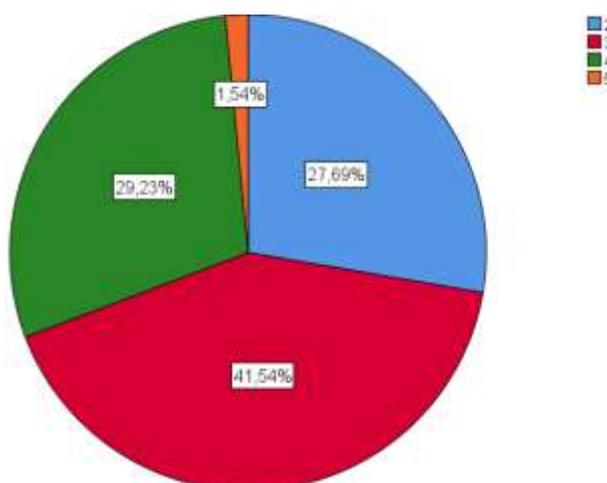


Figura 10. Calificación de la visita

Interpretación

De los encuestados que aseguraron haber visitado un museo interactivo, al calificar dicha experiencia el mayor porcentaje que fue 41.54% seleccionó un puntaje de 3 es decir regular y el 27.69% un puntaje de 2 que equivale a malo, sumando los dos porcentajes se obtiene 69.23% una cifra muy alta que denota la insatisfacción que pudieron sentir las personas sordas por los diferentes componentes de los lugares mencionados, el restante 30.77% seleccionó puntajes de 4 o bueno y 5 o excelente. Que menos de un tercio de encuestados haya calificado su visita con puntajes buenos ratifica que se debe entender cuáles son las falencias actuales en los museos en materia de inclusión y accesibilidad para brindar un servicio integral y trabajar para que el porcentaje de personas con discapacidad auditiva satisfechas con su visita crezca.

Pregunta 7. A continuación se mencionan razones por las cuales a una persona sorda se le puede complicar asistir a un museo interactivo, califique con una escala del 1 al 5, siendo 1 nada complicado y 5 muy complicado.

Tabla 13
Accesibilidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1 | 1 | ,7 | ,7 | ,7 |
| 2 | 13 | 9,6 | 9,6 | 10,4 |
| 3 | 18 | 13,3 | 13,3 | 23,7 |
| 4 | 52 | 38,5 | 38,5 | 62,2 |
| 5 | 51 | 37,8 | 37,8 | 100,0 |
| Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

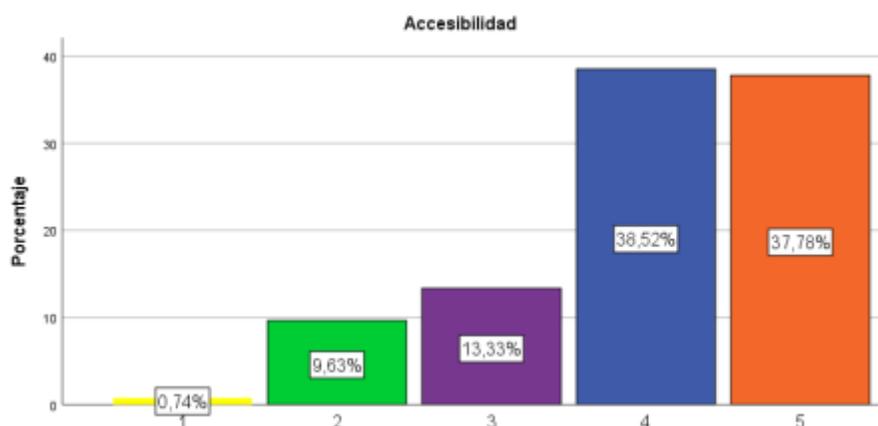


Figura 11. Accesibilidad

Interpretación

El 38.52% y el 37.78% de los encuestados califican como complicado y muy complicado respectivamente a la accesibilidad para las personas sordas en los museos, estas dos cantidades son las más altas y juntas dan un total de 76.3%, lo que refleja que este ítem debe ser considerado como primordial para trabajar ya que la insatisfacción que genera en sus visitantes es muy alta. La accesibilidad pilar básico de la investigación ha sido como se puede comprobar descuidada, los museos que trabajen en ella pueden destacar sobre su competencia.

Tabla 14
Capacitación del personal

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 2 | 8 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| 3 | 43 | 31,9 | 31,9 | 37,8 |
| 4 | 49 | 36,3 | 36,3 | 74,1 |
| 5 | 35 | 25,9 | 25,9 | 100,0 |
| Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

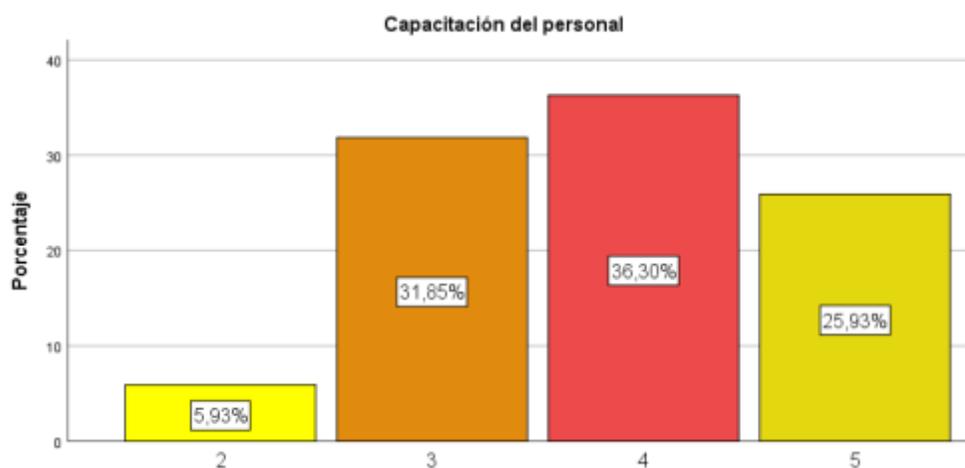


Figura 12. Capacitación del personal

Interpretación

La calificación más alta para el ítem de capacitación del personal de los museos interactivos fue para el valor de 4 que representa al nivel de complicado el cual fue seleccionado por el 36.30% de la muestra total, el segundo valor más alto fue de 31.85% otorgado al valor de tres que representa a algo complicado, el tercer valor más alto fue para el valor de 5 o muy complicado. Se puede evidenciar que en este ítem la mayoría de respuestas se encuentra entre los valores altos de complejidad, siendo una de las opciones que más se debe tomar en cuenta para mejorar.

Tabla 15
Contenidos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 | 19 | 14,1 | 14,1 | 14,1 |
| | 2 | 24 | 17,8 | 17,8 | 31,9 |
| | 3 | 44 | 32,6 | 32,6 | 64,4 |
| | 4 | 25 | 18,5 | 18,5 | 83,0 |
| | 5 | 23 | 17,0 | 17,0 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

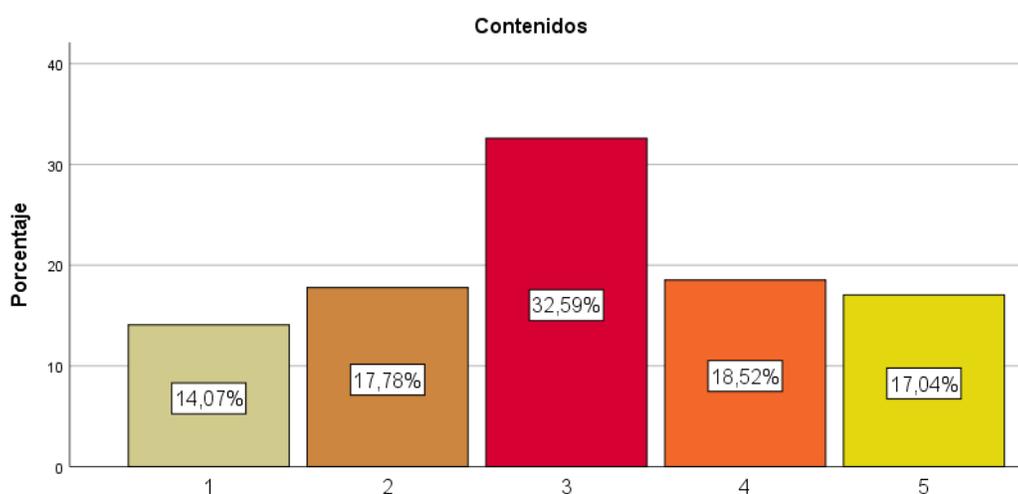


Figura 13. Contenidos

Interpretación

En el presente ítem el valor más alto lo dieron a la calificación de 3 o relativamente complicado, es el valor de la mitad de entre las opciones, los demás valores son aproximadamente equitativos por lo que se puede deducir que las personas sordas si bien es cierto opinan que se deberían mejorar los elementos que presentan en sus espacios los museos, pero también que los que se presentan actualmente son atractivos e interesantes, por ende lo que se debería hacer es mejorar las formas y medios que se tienen como herramientas para llegar a

comunicar dichos contenidos a este grupo de personas, también se puede entender que para las personas sordas lo primordial son otras características de análisis como la accesibilidad, la capacitación del personal, la presencia de intérpretes, y no tanto el contenido existente porque el actual es bueno.

Tabla 16
Costos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1 | 29 | 21,5 | 21,5 | 21,5 |
| 2 | 34 | 25,2 | 25,2 | 46,7 |
| 3 | 47 | 34,8 | 34,8 | 81,5 |
| 4 | 15 | 11,1 | 11,1 | 92,6 |
| 5 | 10 | 7,4 | 7,4 | 100,0 |
| Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

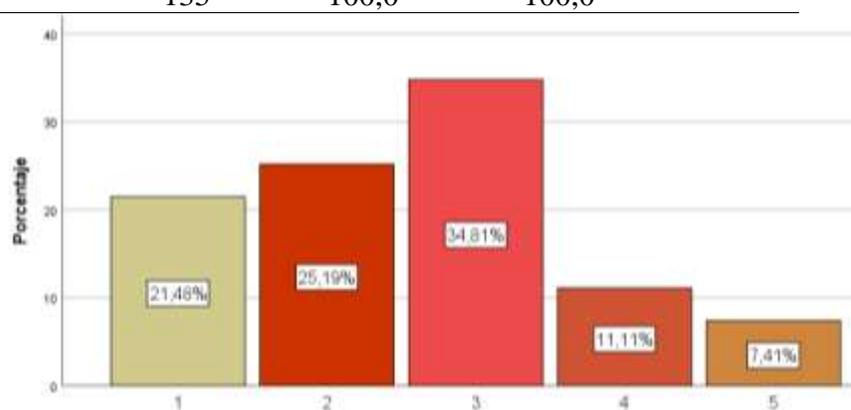


Figura 14. Costos

Interpretación

En cuanto a los costos que deben cancelar las personas con discapacidad auditiva para ingresar a los museos interactivos, estas opinan que la mayoría de dichos lugares respeta las tarifas preferenciales dispuestas por la ley, eso queda evidenciado por la mayoría de encuestados los cuales calificaron este ítem con valores entre 1 y 3, con la opción de 3 o relativamente

complicado como el más alto con un valor de 34.81%, sin embargo entre los valores de más alta complejidad, el 4 y el 5 al sumar sus resultados se dio un total de 18.52% lo que puede representar que ese otro grupo de personas no se siente totalmente conforme con los costos por lo que se podría necesitar un mayor control en ello.

Tabla 17
Distancia

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1 | 32 | 23,7 | 23,7 | 23,7 |
| 2 | 27 | 20,0 | 20,0 | 43,7 |
| 3 | 48 | 35,6 | 35,6 | 79,3 |
| 4 | 22 | 16,3 | 16,3 | 95,6 |
| 5 | 6 | 4,4 | 4,4 | 100,0 |
| Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

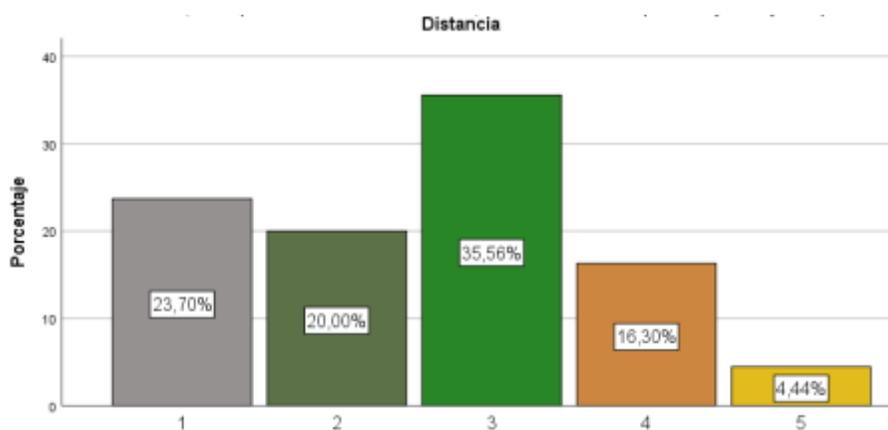


Figura 15. Distancia

Interpretación

En cuanto a la distancia que puede existir entre los domicilios de las personas con discapacidad auditiva y los diferentes museos interactivos, las personas encuestadas calificaron a

este ítem como relativamente complejo con 35.56% como el valor más alto, los siguientes valores más altos se encuentran entre el valor de 1 y 2, es decir la mayoría de personas opina que la distancia no es un problema central, sin embargo el otro grupo de encuestados suma un total de 20.74% y se ubican entre los valores de 4 y 5, es decir alta complejidad, en base a dicho resultado se puede deducir también que se debe tomar en cuenta los medios de transporte por los cuales este grupo de personas tiene que movilizarse para trasladarse hasta los museos ya que pueden no tener las garantías adecuadas para su uso y por lo tanto al no poder transportarse se vería afectada la calificación que se otorga al presente ítem.

Tabla 18
Inexistencia de intérpretes

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1 | 2 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| 2 | 3 | 2,2 | 2,2 | 3,7 |
| 3 | 11 | 8,1 | 8,1 | 11,9 |
| 4 | 30 | 22,2 | 22,2 | 34,1 |
| 5 | 89 | 65,9 | 65,9 | 100,0 |
| Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

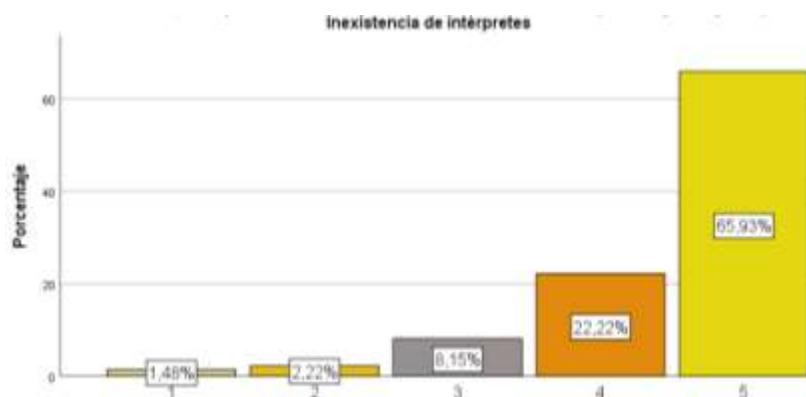


Figura 16. Inexistencia de intérpretes

Interpretación

De todos los encuestados el 65.93% calificó a la inexistencia de intérpretes con un valor de 5 que representa a muy complicado, este valor dista de las demás opciones en un alto porcentaje, lo que significa que es uno de los problemas de mayor importancia que debe ser tratado como primordial. Los intérpretes de lengua de señas son indispensables para este grupo de personas ya que son el medio o intermediario que permite una correcta comunicación entre los funcionarios oyentes de los museos y las personas sordas, pueden elevar el grado de comprensión de los contenidos de los museos, y también ayudarlos a encontrar los diferentes implementos que necesiten o pueden explicar la forma correcta de usarlos mejorando así su movilidad en los espacios.

Tabla 19
Infraestructura

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido 1 | 3 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| 2 | 16 | 11,9 | 11,9 | 14,1 |
| 3 | 49 | 36,3 | 36,3 | 50,4 |
| 4 | 44 | 32,6 | 32,6 | 83,0 |
| 5 | 23 | 17,0 | 17,0 | 100,0 |
| Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

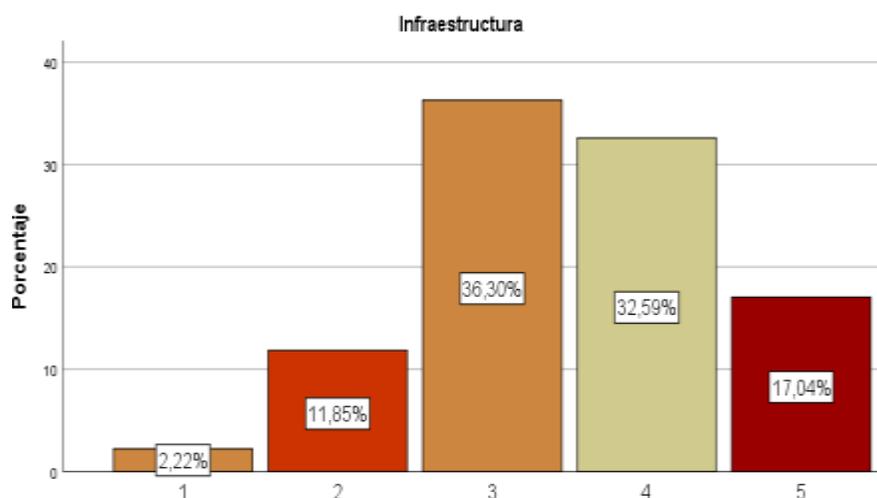


Figura 17. Infraestructura

Interpretación

En cuanto a la infraestructura con la que cuentan los museos interactivos la mayoría de respuestas fueron dadas a las opciones con valores altos en complejidad, los mayores porcentajes lo obtuvieron los valores de 3, 4 y 5, estos tres valores sumados dan un total que supera al 85% de encuestados, pudiendo deducir con ello que la infraestructura actual de estos lugares no son óptimas para el correcto desenvolvimiento de las actividades de las personas sordas e implica una mejora progresiva de ellos. La infraestructura adecuada va de la mano con la existencia de buenos contenidos y la capacitación del personal, el desarrollo e integración adecuada de estos elementos en conjunto permiten un acceso inclusivo.

Tabla 20
Tecnología

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1 | 4 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| 2 | 11 | 8,1 | 8,1 | 11,1 |
| 3 | 19 | 14,1 | 14,1 | 25,2 |

CONTINUA



| | | | | |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 4 | 38 | 28,1 | 28,1 | 53,3 |
| 5 | 63 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

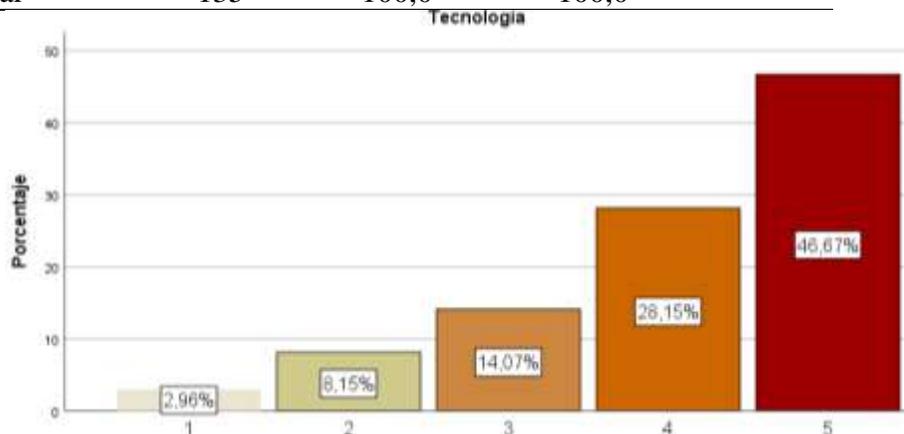


Figura 18. Tecnología

Interpretación

Los valores más altos en complejidad fueron seleccionados por más del 75% de los encuestados, lo que permite deducir que la tecnología en los museos no es buena o simplemente no existe, consecuentemente es necesaria una actualización y una adecuación que implique el mejoramiento en esta área imprescindible que ayuda a que un museo interactivo se desenvuelva como tal. La tecnología es una poderosa ayuda cuando no existe la posibilidad de integrar un intérprete de lengua de señas ya que se convierte en un medio de comunicación entre el museo y sus visitantes y permite que los contenidos sean comprendidos de mejor manera y así la visita sea aprovechada al máximo.

Tabla 21
Trato en el entorno

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1 | 4 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| 2 | 12 | 8,9 | 8,9 | 11,9 |
| 3 | 37 | 27,4 | 27,4 | 39,3 |
| 4 | 43 | 31,9 | 31,9 | 71,1 |
| 5 | 39 | 28,9 | 28,9 | 100,0 |
| Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

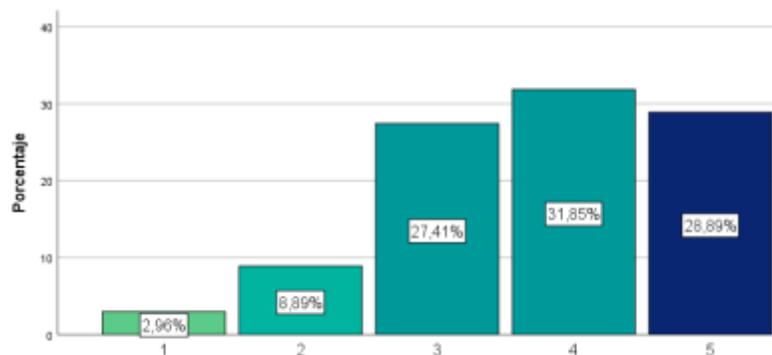


Figura 19. Trato en el entorno

Interpretación

Para los encuestados el trato que reciben de parte de todas las personas que se encuentran en el entorno en el momento de su visita es malo ya que la mayoría calificó a este ítem con los valores entre 3 y 5 que representan un alto grado de complejidad, con este dato se comprende que existe la necesidad de realizar campañas de sensibilización a los prestadores de servicios en los museos pero también al resto de personas oyentes que los frecuentan para que sepan cómo actuar y tratar a este grupo de personas cuando se encuentren tanto dentro como fuera de esos lugares, para lograr que las personas oyentes sepan la actitud adecuada la sensibilización debe ser difundida a todas la comunidad en general antes de su visita para que la puedan interiorizar y que al momento

de interactuar con estas personas la comunicación y el respeto en el espacio prevalezca de manera óptima.

Tabla 22
Señalética

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1 | 6 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| 2 | 12 | 8,9 | 8,9 | 13,3 |
| 3 | 18 | 13,3 | 13,3 | 26,7 |
| 4 | 32 | 23,7 | 23,7 | 50,4 |
| 5 | 67 | 49,6 | 49,6 | 100,0 |
| Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

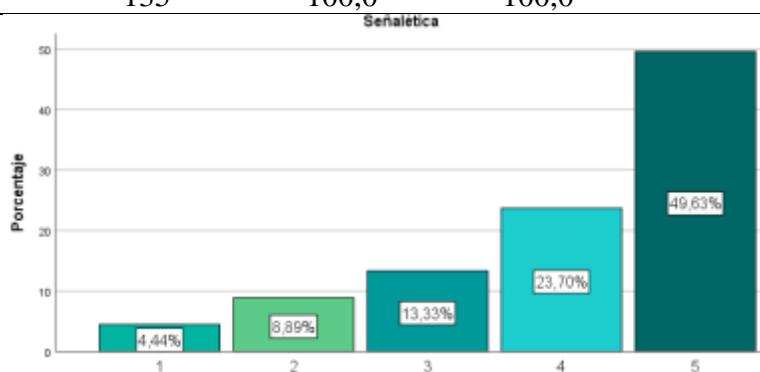


Figura 20. Señalética

Interpretación

Las personas sordas se describen a ellas mismas como personas muy visuales, la señalética es imprescindible para que se encuentren cómodas al realizar sus recorridos, los encuestados opinaron que es muy complicada su experiencia en los museos con respecto al ítem analizado ya que la mayoría escogió los valores entre 3 y 5 los que pertenecen a un alto grado de complejidad, esto permite comprender que para que las personas sordas se puedan desplazar cómodamente por cada una de las áreas de los museos y comprender de mejor manera su contenido sea con un

intérprete o sea de manera autónoma es necesario implementar señalética especializada que los ayude a ubicarse en dichos espacios.

Pregunta 8. ¿Qué tan importante es la capacitación del personal de los museos en el tema de atención a las personas sordas?

Tabla 23

Importancia de la capacitación del personal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy importante | 54 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | Importante | 59 | 43,7 | 43,7 | 83,7 |
| | Relativamente importante | 20 | 14,8 | 14,8 | 98,5 |
| | Poco importante | 2 | 1,5 | 1,5 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

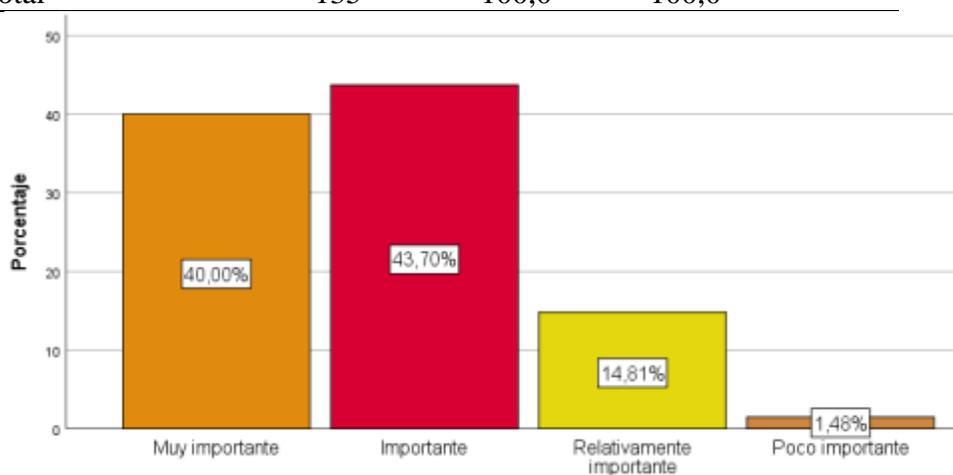


Figura 21. Importancia de la capacitación del personal

Interpretación

Para los encuestados la capacitación del personal de los museos en cuanto a la atención que les brindan se mantiene entre un nivel de importante y muy importante ya que se obtuvieron valores de 40% y 43.7% respectivamente en dichas opciones, lo que deja en evidencia que una de las

principales acciones que deben ser tomadas en cuenta a fin de mejorar las experiencias vividas por este grupo de personas al visitar museos efectivamente es el presente ítem. Las personas con discapacidad auditiva tienen características diferentes a las del resto y necesitan de una atención preferencial por esta razón los colaboradores de los museos deben tener las facultades, la preparación y la capacitación específica para recibir a este grupo de personas de tal manera que sepan exactamente qué hacer ante los diferentes escenarios que se les puedan presentar antes, durante y después del servicio. Formar a los trabajadores mediante una correcta capacitación puede ser una buena inversión para los museos, permitiendo que ganen más clientes, destacar sobre la competencia y aportar a la sociedad con la integración de la inclusión en su institución.

Pregunta 9. ¿Cuál de los siguientes cree que ayudaría en mayor porcentaje a mejorar la experiencia de las personas sordas en los museos?

Tabla 24
Mejoras en los museos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Manual de buenas prácticas de accesibilidad | 101 | 74,8 | 74,8 | 74,8 |
| | Mejora en la legislación de discapacidades | 8 | 5,9 | 5,9 | 80,7 |
| | Campañas de concientización | 26 | 19,3 | 19,3 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

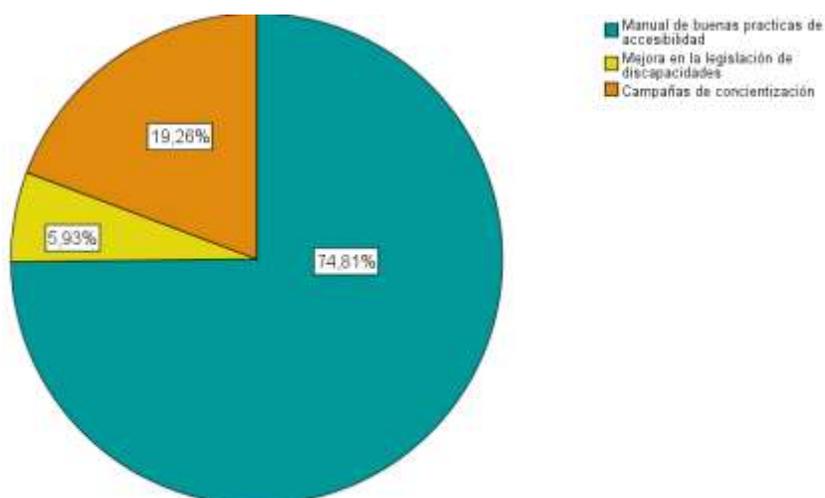


Figura 22. Mejoras en los museos

Interpretación

El 74.8% de los encuestados respondió que la opción que más aportaría a mejorar todas las características de un museo para atender a las personas con discapacidad auditiva de manera óptima sería implementar en estos lugares un manual de buenas prácticas de accesibilidad para que sea manejado por todos sus trabajadores y colaboradores y que de manera oportuna sea también difundido a la población en general, aquel porcentaje ratifica y sustenta a la propuesta de la presente investigación como una buena opción para trabajar en la disminución de la brecha de la exclusión. Las otras dos opciones fueron seleccionadas por tan solo el 19.3% en las campañas de concientización y el 5.9% en mejora de la legislación de discapacidades, estas dos opciones si bien es cierto no fueron escogidas en gran medida pero pueden ser tomadas en cuenta para ser incluidas en el desarrollo del manual de buenas prácticas de accesibilidad y así tener el aporte, la opinión y la aceptación de un mayor número de personas. Un manual aporta primero para entender más a la cultura de la población objeto en este caso de la comunidad sorda, luego brinda tips y sugerencias a los usuarios del manual con respecto a la atención, además advierte sobre

acciones y reacciones que deben ser evitadas al momento de tratar a sus clientes, en resumen es una guía que permitirá direccionar y enfocar al museo en un buen camino hacia la accesibilidad universal.

Pregunta 10. Si por alguna razón no fuera posible incorporar interpretes en los museos. ¿Cuánto ayudaría a llenar ese espacio la colocación de señalética especializada y explicaciones visuales en sus contenidos?

Tabla 25
Importancia de la colocación de señalética

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Demasiado | 44 | 32,6 | 32,6 | 32,6 |
| | Mucho | 47 | 34,8 | 34,8 | 67,4 |
| | Poco | 34 | 25,2 | 25,2 | 92,6 |
| | Algo | 10 | 7,4 | 7,4 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

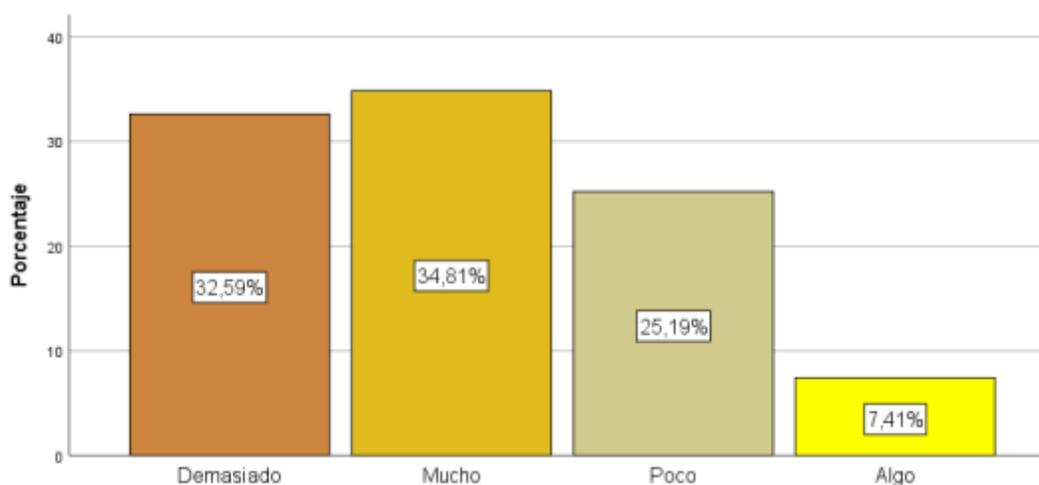


Figura 23. Importancia de la colocación de señalética

Interpretación

Se ha podido verificar que los intérpretes de lengua de señas son una ayuda fundamental para las personas con discapacidad auditiva en cualquier medio, sin embargo para los encuestados ante la ausencia de ellos respondieron que la colocación de señalética especializada como las señales con luces para baños ocupados, las flechas, mapas, entre otras, además de las explicaciones visuales en sus contenidos como subtítulos, e imágenes, pueden ser de mucha ayuda para tratar de llenar ese vacío, más de la mitad respondieron que ayudaría en gran cantidad la implementación de estas en los museos, solo un tercio de los encuestados opina que esta implementación no sería de mucha ayuda, esto se puede deber a que son personas que piensan que lo principal siempre va a ser el intérprete de lengua de señas y que de cierta manera es irremplazable. Los museos suelen ser grandes y tener salas con diferentes temáticas, esa es la razón por la que deben tener señalizado todo correctamente, más aún si sus visitantes van a ser personas sordas, si este ítem es implementado no tendrán problemas en moverse con guía o de forma autónoma de igual manera con intérprete o sin él.

Pregunta 11. ¿Ha tenido alguna mala experiencia o problema que le haya hecho sentir excluido al visitar un museo?

Tabla 26

Problemas al visitar museos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 45 | 33,3 | 33,6 | 33,6 |
| | No | 89 | 65,9 | 66,4 | 100,0 |
| | Total | 134 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 135 | 100,0 | | |

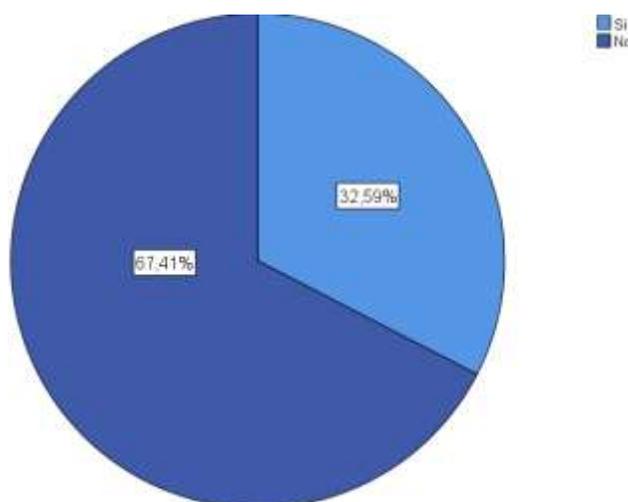


Figura 24. Problemas al visitar museos

Interpretación

El 66.4% de los encuestados respondió que no tuvo una mala experiencia puntual en un museo, se puede interpretar ese alto porcentaje de negación ya que la distancia los costos y los contenidos como se pudo evidenciar en las preguntas anteriores son las que mejor se encuentran habilitadas para ellos y con el pasar del tiempo han sabido adaptarse a una sociedad diseñada para personas oyentes y tratan de diferentes maneras de aprender y disfrutar en los museos al igual que todos los demás, sin embargo se debe trabajar para que se sientan incluidos con las herramientas optimas que su condición lo amerita. El 33.6% restante respondió que sí se ha sentido excluido por una mala experiencia vivida en esos lugares, esa inconformidad puede resultar en que la persona no vuelva a tener motivación alguna para visitar un museo. Es importante recoger las opiniones de las personas que visitan estos lugares con el objetivo de realizar una retroalimentación a partir de esas experiencias y generar acciones para reducir o eliminar los problemas que pueden estarse presentando.

Pregunta 12. ¿En pocas palabras explique cuál fue esa mala experiencia?

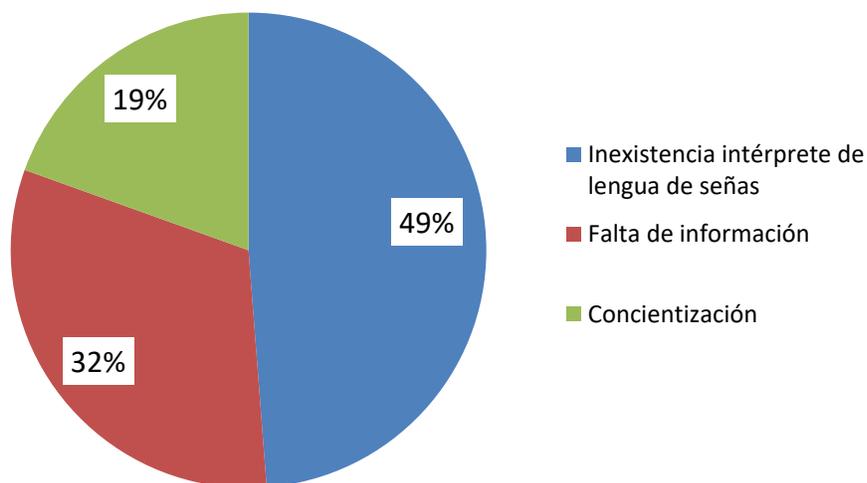


Figura 25. Descripción de problemas

Interpretación

De las personas encuestadas que aseguraron en la pregunta 11 haber tenido algún tipo de problema que les hizo sentirse excluidos al visitar un museo, la mayoría concordó en que la razón principal para ese malestar fue la inexistencia de un intérprete de lengua de señas ecuatoriana o alguna persona con conocimientos básicos de su lengua en el museo, luego coincidieron en la falta de información antes durante y después de su visita tanto en medios digitales como en la atención de las personas y el espacio físico que les permita ubicarse de mejor manera en el museo, finalmente quisieran más concientización tanto en los trabajadores como en la gente en general que visita o no los museos para que puedan saber cómo actuar y dirigirse ante la presencia de personas sordas. Se debe trabajar fuertemente en solucionar estos problemas porque son los que más están afectando a estas personas, eliminarlos puede mejorar la reputación de los museos, visibilizándolos inclusive a nivel internacional como un ejemplo a seguir.

4.1.3. Análisis de entrevistas

Las entrevistas de la investigación están dirigidas a los organismos que representan a las personas con discapacidad auditiva, estos son: Consejo Nacional para la Igualdad en Discapacidades CONADIS, Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador FENASEC, Intérpretes de Lengua de Señas Ecuatoriana. Para visualizar y entender de mejor manera las opiniones vertidas por cada una de las personas entrevistadas se ha organizado la información en una tabla, misma que se encuentra a continuación:

Tabla 27

Respuestas de los representantes de las entidades y organizaciones seleccionadas para la realización de las entrevistas

| Ítems de análisis | Consejo Nacional para la Igualdad en Discapacidades CONADIS | Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador FENASEC | Intérpretes de Lengua de Señas Ecuatoriana |
|--|---|---|--|
| | Msc. Eduardo Borja, Responsable del Eje de Turismo | Vinicio Baquero, Director Nacional | César Prado, Intérprete certificado CONADIS |
| Accesibilidad para las personas sordas en los museos | La accesibilidad es un aspecto muy relevante para la inclusión de personas con discapacidad en general ya que crea la posibilidad a la personas con discapacidad de acudir a cualquier lugar con distintos fines sean, deportivos, turísticos, culturales, etc. Las personas con discapacidad son un segmento de mercado históricamente excluido, ya sea por ignorancia de los prestadores turísticos o por inexistencia de accesibilidad, por ello no se puede vender un producto o servicio al turista. | Sí, es muy importante porque el turismo accesible en Quito tiene que ser también para las personas sordas. | Estas personas tienen el derecho al disfrute y la recreación a un buen tiempo de ocio, como todas las demás personas. Por ende si las personas con discapacidad ven que estos espacios culturales como los museos tienen una mejor accesibilidad para incluirlos en sus actividades, ellos van a visitarlos en mayor cantidad y con mayor frecuencia que antes inclusive van a ir acompañados de toda su familia, amigos, y difundirán su experiencia para que más personas los visiten inclusive para mejorar el flujo del turista internacional. |
| Inclusión de personas sordas en el turismo | Las personas con discapacidad en general son un segmento de mercado como cualquier otro ya que tienen los mismos derechos de una persona sin discapacidad, se encuentran con barrera físicas, | Sí claro, es un grupo muy importante, debe estar incluido dentro del turismo accesible, porque las personas sordas necesitan también información, | Las personas con discapacidad auditiva tienen todo el derecho y el interés de participar en todos los entornos culturales, sociales, naturales del país y la ciudad, de tal forma que se pueda aprender y educar |

CONTINUA



| | | | |
|---|--|--|---|
| | <p>arquitectónicas, de lenguaje entre otras que pueden complicar su desenvolvimiento diario, para lo cual el gobierno está trabajando mediante sus instituciones de política pública, de inclusión con el fin de lograr posicionar al Ecuador como un destino turístico accesible lo cual atraerá a turistas extranjeros al país por ser un destino inclusivo.</p> | <p>las personas oyentes reciben información de cualquier lugar, pero la persona sorda también necesita saber la cultura porque eso es parte de la identidad del Ecuador y en ese caso de Quito, y por lo tanto que estas personas estén incluidas en el desarrollo turístico eso significa acceso.</p> | <p>sobre sus raíces, sus orígenes, sus costumbres y tradiciones, por lo tanto deben ser tomados en cuenta para desarrollar la oferta turística.</p> |
| <p>Beneficios del país y su industria turística al trabajar en la inclusión</p> | <p>Existen muchos beneficios, cumplimiento de protocolos de las normativas legales, mayor demanda de turistas con y sin discapacidad para el país, y generará mayores ingresos económicos para el país.</p> | <p>El turismo accesible significa que haya un buen acceso y una buena información, acceso significa ida y vuelta, por lo tanto no hay barrera dentro de la sociedad, por lo tanto la persona sorda debe tener acceso, la persona ciega necesita un tipo de accesibilidad, la persona sorda igual.</p> | <p>Visibilizar a las personas con discapacidad es un gran paso, el país ha obtenido muchos réditos internacionales en los últimos años por su trabajo en accesibilidad turística.</p> <p>Es la población la que necesita ser sensibilizada en cuanto al manejo y comportamiento con respecto a las personas con discapacidad.</p> |
| <p>Proyectos de la institución en temas de inclusión</p> | <p>El CONADIS como ente rector en el ámbito de las discapacidades ha ido trabajando en la formulación, seguimiento, observancia y evaluación, de la política en el país, siendo uno de los ejes de la política</p> | <p>Sí, ya la FENASEC ha estado trabajando, tocando puertas y luchando en Quito, si resulta positivo se buscará realizarlo en más lugares del país hasta llegar a</p> | <p>Si se sigue sumando esfuerzos y trabajando arduamente conjuntamente con todas las entidades del Estado, el Ecuador va a seguir creciendo como un referente internacional para el turismo accesible y acercándose a su objetivo de ser potencia turística.</p> <p>El Ecuador en general no ha trabajado de forma específica para las personas con discapacidad auditiva, sino más bien de una forma general abarcando rasgos de todas las discapacidades y consejos para tratar con</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>pública para las personas con discapacidad en el turismo inclusivo, para lo cual se mantiene una relación interinstitucional con el objetivo de promover la inclusión de la discapacidad en todo ámbito, se han realizado trabajos con el ministerio de turismo, ministerio de cultura, ministerio de deporte, etc.</p> <p>Lo que se ha trabajado en los últimos años es; la verificación de circuitos turísticos accesibles, la verificación de la accesibilidad en el medio físico a nivel nacional, y la creación de una guía visual de turismo accesible.</p> | <p>todo el Ecuador, se ha hecho propuestas pero lamentablemente no se ha tenido respuestas, apenas han dado citas pero no se ha logrado ponerlas en práctica.</p> | <p>estas personas como el caso de las campañas de sensibilización.</p> |
| <p>Existencia de una buena legislación ecuatoriana inclusiva</p> | <p>Sí existen varias leyes que apoyan el desarrollo de las personas sordas en la sociedad.</p> <p>Se está trabajando en algunos aspectos, últimamente se hizo una reforma a la ley orgánica de discapacidades, las sugerencias para los cambios fueron enviados desde el CONADIS, esas propuestas de mejora se encuentran en debate en la Asamblea Nacional. De igual manera se trabaja en el control para el cumplimiento de la normativa ya existente.</p> | <p>Muchas leyes solo quedan en la teoría porque en la práctica no se cumplen, la federación ha realizado propuestas en las asociaciones para que se pueda tener un mejor acceso al turismo. Sí se han dado algunas propuestas para mejorar esas característica pero no hay un buen nivel de sensibilización, debe ser en lengua de señas.</p> | <p>El cambio no viene de hacer una nueva ley, artículos o reglamento, porque ya todo está escrito, el asunto es empoderar a la sociedad de esos artículos y que puedan pedir, reclamar o respetar esos derechos. Socializar la teoría para que la práctica sea cumplida y mejorar la situación de las personas con discapacidad auditiva.</p> |
| <p>Falencias del Ecuador en</p> | <p>Lo más común es que no se encuentra con infraestructura accesible para personas con</p> | <p>Hay ciertas fortalezas, pero hace falta mucha sensibilización, hay</p> | <p>Es poco lo que se realiza en la ciudad para que pueda ser accesible la información en</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| turismo accesible | discapacidad en general, no se cuenta con medios de transporte adaptados para la discapacidad y no se encuentran sensibilizados los operadores turísticos en el ámbito de discapacidades para poder ofrecer un buen trato y un lenguaje positivo para este grupo. | varios aspectos que se necesita mejorar para que haya una buena cultura sorda en el Ecuador, por ejemplo las campañas de sensibilización. | museos, centros culturales, espacios artísticos, etc. Sin embargo de a poco se ha ido incrementando el interés por cambiar esa realidad y mejorar esas características y que este grupo de personas pueda incluirse en dichas actividades. Debe haber un trabajo más organizado, y preparar los espacios, las rutas, para luego socializarlas para ver su viabilidad, preparar personas para que sean mediadores lingüísticos o intérpretes. |
| Mejoras de los museos para alcanzar una buena inclusión | Entre lo que deberían implementar se puede encontrar, recorridos que involucren los sentidos, recorridos guiados con interpretación en lengua de señas, imágenes táctiles, material informativo impreso accesible e instalar dispositivos emisores de contenidos. | Lo principal es tener un intérprete. En países extranjeros como en Francia hay tablets en las cuales se ven intérpretes expresando cada uno de los contenidos del museo. | Lo primero que deben implementar los museos son los intérpretes de lengua de señas ecuatoriana, ya que esto es lo que más falta les hace a las personas con discapacidad auditiva en el país para poder entender mejor y desenvolverse en cualquier ámbito. |
| Beneficios del manual de buenas prácticas de accesibilidad | La elaboración de un manual de buenas prácticas de accesibilidad aportaría positivamente al desarrollo turístico del país y a la plena inclusión de las personas con discapacidad dentro de todo ámbito del turismo. Dicho manual debería ser hecho en un formato accesible y ser trabajado en conjunto con las personas con discapacidad y ser socializado a nivel nacional. | Sí es una propuesta interesante, de hecho se podría trabajar en conjunto ustedes y la FENASEC para que el resultado pueda ser integral y que las dos propuestas se fusionen y se dé un resultado óptimo que beneficie el acceso de las personas con discapacidad auditiva. | Claro que sí, un manual de buenas prácticas de accesibilidad trabaja de cierta manera en la sensibilización, mencionada como un primer punto importante para mejorar la realidad de las personas con discapacidad y su participación en las actividades turísticas del país, y a la vez capacitaría a los prestadores de servicios turísticos, en la forma en que deberían tratarlos. |
| Contenidos del | Normativa legal vigente, normativa técnica | Se necesita una información | Normativa legal vigente, normativa técnica |

CONTINUA 

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>manual de buenas prácticas de accesibilidad</p> | <p>de accesibilidad del medio físico que son las normas INEN, particularidades específicas de la discapacidad, lenguaje positivo e igualdad con las personas con discapacidad, entre otras.</p> | <p>completa y eficaz, es decir la misma información que está al alcance de las personas oyentes pero en lengua de señas para que las personas sordas puedan entender y aprender.</p> | <p>de accesibilidad del medio físico que son las normas INEN, particularidades específicas de la discapacidad, lenguaje positivo e igualdad con las personas con discapacidad, entre otras.</p> |
| <p>Incremento de visitas a museos si se aplica el manual de buenas prácticas</p> | <p>Por supuesto, ya que si las personas con discapacidad conocen atractivos turísticos culturales como los museos con accesibilidad muy seguramente los van a frecuentar de forma permanente, además eso replicará sobre más personas para hacerlo más conocido e interesante para las personas.</p> | <p>Si claro, en la actualidad la persona sorda tiene mucho interés, le gustaría visitar esos lugares y aprender más, obviamente si hubiera más acceso sería más interesante, esa es la barrera que no permite actualmente realizar esas visitas.</p> | <p>Toda acción que se haga por y para mejorar las actividades de las personas con discapacidad despertará su interés en este caso si se integra un manual de buenas prácticas de accesibilidad en los museos, ellos visitarían con mayor frecuencia esos lugares, ya que su experiencia mejoraría.</p> |
| <p>Equipo interinstitucional para el desarrollo del turismo accesible</p> | <p>Claro que sí, al momento se ha ido trabajando con las demás instituciones, en varios ámbitos, en el turismo, en la inclusión laboral, acceso a la justicia, entre otros, se van a trabajar desde distintos ámbitos de la política pública a favor de inclusión de las personas con discapacidad y sus familias ya que tendrán plena participación e inclusión en varios ámbitos. Se debe capacitar a nuevos guías en lengua de señas para trabajar con turistas con discapacidad auditiva.</p> | <p>Es importante trabajar de la mano, puesto que es importante para el desarrollo del turismo accesible la lengua de señas, ya que es la herramienta principal que conforma la cultura sorda, por ello es importante en Quito, pero también en otras provincias y así se puede mejorar la accesibilidad en todo el Ecuador.</p> | <p>Siempre es bueno trabajar en conjunto, puesto que la unión hace la fuerza, cada uno tiene información e ideas que si se las une se puede obtener un gran resultado, ya que todos tienen un solo objetivo común ayudar a las personas con discapacidad auditiva a que mejoren su calidad de vida y su tiempo de ocio en las actividades turísticas del país.</p> |
| <p>Importancia de realizar</p> | <p>Totalmente, puesto que anteriormente no se manejaba este tipo de turismo, se tenía de</p> | <p>Sí, es una gran idea, obviamente Quito sería como el punto</p> | <p>Al considerar una falencia, sino se habla de ese tema simplemente no existe, si no se</p> |

| | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|
| investigaciones en el tema planteado | lado a las personas con discapacidad, pero este interés que ha surgido es bueno ya que las personas con discapacidad son un segmento de mercado potencial con un buen número de miembros, que puede ser aprovechado y beneficiado, tanto económicamente para el país, como reconcomiendo por mejorar la accesibilidad. | principal de partida, pero sería muy importante a futuro difundirlo al resto del país. Siempre que haya alguien que trabaje por y para mejorar las condiciones de las personas sordas habrá esperanza de ser incluidos. | producen números, investigaciones, no hay datos sobre los cuales trabajar, por ende es un gran paso que las personas se interesen, creen proyectos, hablen de estos temas porque eso genera más curiosidad y se va a analizar las falencias, pero también como acercarse a la meta de la inclusión. |
|--------------------------------------|--|---|---|

Tabla 28

Conclusiones de la entrevista

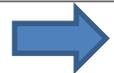
CONCLUSIONES

Todas las opiniones concuerdan en que la accesibilidad en los museos es muy importante ya que genera la oportunidad de que las personas con discapacidad auditiva los visiten ya que estas personas al igual que todos tienen el derecho al ocio, aprendizaje y disfrute de su tiempo libre tal y como ellos dispongan sin barreras de ningún tipo que los frenen.

Las personas con discapacidad auditiva no solo deben ser incluidas en todas las actividades turísticas porque la accesibilidad es muy importante sino que explican que esto es su derecho y que ellos están interesados en asistir a lugares en los cuales puedan aprender sobre la cultura, la ciencia, la tecnología y así comprender mejor su historia, sus raíces, su realidad y su futuro.

Los beneficios que se obtienen al mejorar en el tema de inclusión son mutuos, las personas con discapacidad, en este caso las sordas, son las principales beneficiadas por abrirles espacios que antes por distintas situaciones no eran accesibles, pero también el país gana por el lado que se le mire, primero será más visible ante la comunidad internacional, posicionándose como un referente en turismo accesible y por otro lado puede obtener más ingresos económicos ya que más personas con discapacidad llegaran al país.

CONTINUA



La FENASEC en su papel de Federación Nacional de Personas Sordas se ha inmiscuido y ha trabajado en varios proyectos en beneficio de la comunidad a la que representan, proponiendo programas de concientización y creando herramientas como diccionarios virtuales y guías de atención a la persona sorda, sin embargo varias otras propuestas no han sido apoyadas por el Gobierno por lo que no han tenido un resultado completamente efectivo, por otro lado se menciona que en el Ecuador otros organismos no han trabajado de forma específica en la discapacidad auditiva sino que han abarcado a todas las discapacidades de manera global pero más general como es el caso del Consejo Nacional para la Igualdad en Discapacidades CONADIS, que ha impartido programas para concientizar a la población.

Existen un buen marco jurídico que apoya el desarrollo inclusivo de las personas sordas en la sociedad en cada una de las etapas de su vida, sin embargo el problema radica en el incumplimiento de esas leyes por parte de ciertos organismos sean políticos, sociales o culturales, y a la vez existe un incumplimiento de los mismos por una mala difusión de los mismos causando desconocimiento de la población en general.

El desconocimiento impide un desarrollo correcto en cualquier ámbito de la vida, en el turismo accesible existen muchas falencias por falta de una guía que direcciona hacia la consecución de objetivos, por lo tanto el manual de buenas prácticas de accesibilidad será una herramienta muy importante para ayudar en esa falencia, al aplicarlo correctamente las personas sordas podrán concretar el interés que tienen por visitar esos lugares y aprender de ellos.

CONTINUA



Es necesario que la información existente para las personas oyentes también pueda estar al alcance de las personas sordas, de ser posible en lengua de señas, por esa razón el manual de buenas prácticas de accesibilidad debe ser en la medida de lo posible completo y complementario a la información ya existente, trabajar como ayuda a los prestadores de servicios turísticos, brindándoles información de las personas sordas, sus características y como trabajar para minimizar esa brecha que existe al comunicarse con este grupo de personas, logrando así que su experiencia sea positiva.

Trabajar en conjunto permitirá establecer mejores mecanismos y alternativas para desarrollar herramientas que ayuden a trabajar por y para las personas sordas, para conseguir el objetivo de mejorar su calidad de vida y su inclusión en cada componente de la sociedad.

Cuando no se habla de algún problema este se minimiza, por ende es muy importante que se realicen este tipo de investigaciones que aborden problemas sociales como la inclusión de las personas sordas, el tema es acertado y puede ayudar mucho a generar contenido para el turismo accesible que ha está creciendo en los últimos años, además trabajar en Quito puede ser vital para establecerlo como un punto de partida y luego extenderlo hacia el resto del territorio del país y servir como un ejemplo para el mundo.

CAPITULO V

5.1. PROPUESTA

La propuesta de la presente investigación está basada en los resultados obtenidos, con ella se busca solucionar el problema de accesibilidad existente en los museos para las personas con discapacidad auditiva, por lo tanto se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de accesibilidad, el cual tiene un amplio contenido que va dirigido principalmente a informar a los trabajadores y colaboradores de los museos como debe realizarse una correcta atención a este grupo de personas, pero también funciona como un material importante para la comunidad en general y trabaja como una medida de concientización para que todo en conjunto se maneje de manera armónica y que la inclusión se pueda dar de manera integral.

El manual se desarrolló por medio de un trabajo conjunto con la Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador FENASEC y con la supervisión de la Comisión Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, las cuales sumaron un papel importante al aportar con su experiencia en la materia y con sus investigaciones previas realizadas, de tal manera que el manual funcione como complemento y actualización de la teoría existente.

Se trabajó en distintos temas buscando acoger la mayor parte posible de ítems necesarios al momento de que una persona con discapacidad auditiva desee visitar un museo, con esta herramienta el personal de estos lugares podrá realizar tareas de planificación, organización, dirección, ejecución y control enfocadas en hacer al espacio físico y espacio virtual amigable y accesible para todas las personas, haciendo al término inclusión parte de sus lineamientos de servicio.

El manual recoge tanto la parte social, como la parte económica y la parte política, que son tres aristas muy importantes que deben ser trabajadas para desarrollar un correcto turismo accesible.

Los contenidos con los que contará el manual de buenas prácticas de accesibilidad son los siguientes:

INTRODUCCIÓN

En la Introducción se da a conocer unos breves datos de los museos accesibles y la importancia de la existencia de ellos en el turismo, también se presenta el objetivo del desarrollo e implementación del manual de buenas prácticas de accesibilidad en la sociedad sorda.

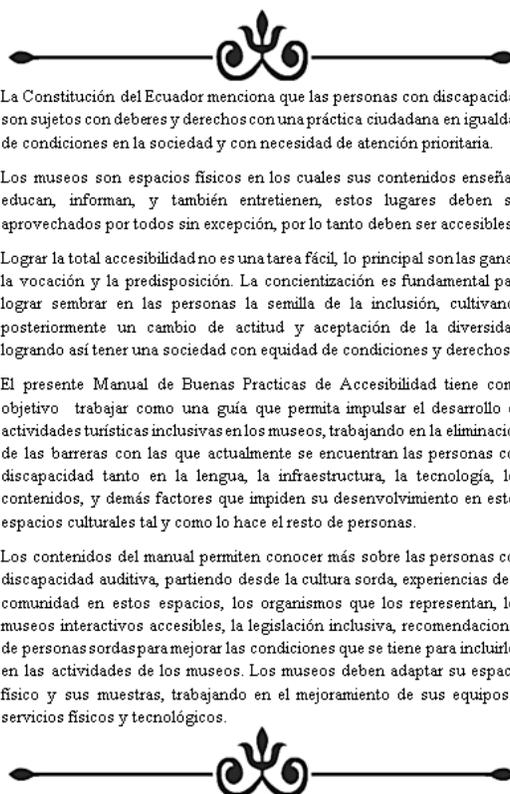


Figura 26. Introducción

ACCESIBILIDAD

En esta parte se da a conocer las características que debe tener un lugar para poder ser llamado accesible, también se describe los beneficios que eso brinda tanto a la sociedad como las personas que brindan el servicio, como en este caso los museos.

También se menciona los puntos que debe tocar la accesibilidad para que sea integral, estos son la accesibilidad en el medio físico y la accesibilidad en el medio digital, el manejo correcto de las dos dará como resultado un buen acceso a la información.

Además también se mencionan pautas para poder trabajar en la disminución de las barreras que impiden una correcta accesibilidad en cada caso.

La accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluyendo a todas aquellas personas que tengan algún tipo de discapacidad.

Una buena accesibilidad es aquella que pasa desapercibida a los usuarios. Esta accesibilidad implica algo más que ofrecer una alternativa a la grada de acceso: lo que en realidad busca es lograr un diseño equivalente para todos, cómodo, estético y seguro. Es sinónimo de calidad y seguridad, siendo este último requisito fundamental en el diseño.

Si a un lugar le falta seguridad al momento que cierto grupo de personas lo use, ese sitio inmediatamente deja de llamarse accesible.

Esa accesibilidad que pasa desapercibida tiene una gran ventaja de que el valor agregado que otorga al diseño es bueno, ya que no restringe su uso a un tipo o grupo similar de personas. Los entornos, productos o servicios pueden ser usados con comodidad por todos a lo largo de la vida.



Figura 27. Accesibilidad

ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

En esta sección se trata acerca de la importancia y la tendencia mundial de los museos inclusivos en la actualidad. Se da a conocer la evolución del término “accesibilidad”, se define a la accesibilidad integral y se menciona los requerimientos que el museo debe conseguir para poner a cabo un plan de mejoramiento global.



Museo Interactivo de Ciencias

La tendencia mundial es ofrecer soluciones de accesibilidad para desarrollar espacios integradores, de manera que la persona con movilidad o capacidades sensoriales reducidas pueda aproximarse lo más posible a los valores culturales del patrimonio que ofrece un museo, ya que todas las personas tienen el derecho de disfrutar su tiempo de ocio en espacios culturales que les permitan aprender más de su historia y realidad o comprender los fenómenos sociales existentes, estos espacios deben ser inclusivos y dar igualdad de condiciones para todos sin distinción alguna.

El concepto de “accesibilidad” ha ido evolucionando en los últimos años. Inicialmente se relacionaba con la eliminación de barreras arquitectónicas, especialmente para personas que usaban silla de ruedas, y posteriormente fue asociado exclusivamente a personas con discapacidad. Sin embargo, su significado se ha ampliado en paralelo a los avances en la integración sin discriminación de todas las personas, tengan o no discapacidad o necesidades especiales, con el objetivo de lograr igualdad de oportunidades para todos.

Definimos la accesibilidad como el grado en el que un producto, dispositivo, servicio o entorno, físico o virtual, se encuentra a disposición del mayor número de personas posible, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas.

Figura 28. Accesibilidad en Museos

DISEÑO UNIVERSAL EN MUSEOS

Se explican las características que debe existir en un museo para hablar de que su diseño es universal y se menciona la importancia de su implementación, además se enumeran los siete principios del diseño universal como complemento para la planificación de los espacios y contenidos de dichos lugares, también se describe los beneficios que trae consigo el objeto de estudio.



El diseño universal en un museo contempla que el entorno físico y virtual, los recursos y servicios que se ponen a disposición de sus visitantes sean accesibles para todos.

Algunos ejemplos pueden ser diseñar espacios para que todos puedan usarlos con libertad y autonomía; integrando soluciones como lengua de señas, audio descripción con selección del nivel del volumen, subtítulo, etc; o la instalación de una rampa con pendiente suave, con zócalos de protección, pasamanos a doble altura, con señalización podotáctil (lo usan la gran mayoría de personas: usuarios de silla de ruedas, de bastón, adultos mayores, niños, etc.).

Sin embargo, no siempre hay soluciones para todos. Por ejemplo, los bucles magnéticos son para personas sordas o con baja audición. Estas son consideradas ayudas técnicas específicas. Lo que se debe hacer es ofrecer a todas las personas, la posibilidad de disfrutar de su visita de diferentes maneras, en algunos casos con las mismas herramientas, en algunos casos con otras, pero con el objetivo de que nadie quede excluido, utilizando todos los sentidos del ser humano y el sentido común, para conseguir que el museo sea para todos.

Figura 29. Diseño Universal en Museos

CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

Se desarrollan tres condiciones imprescindibles para que un museo sea accesible y que las personas sordas que lo visiten disfruten de su experiencia desde que planean conocerlo, cuando buscan información del lugar, durante toda su estadía, hasta que regresen a su domicilio, esta sección permite a los colaboradores del museo entender en que aspectos deben mejorar y el orden que deben seguir, las condiciones son:

La primera condición trata sobre la información digital del museo.

La segunda habla acerca del chequeo de la cadena accesible.

Y el tercer condicionante desarrolla sobre las características de los contenidos.

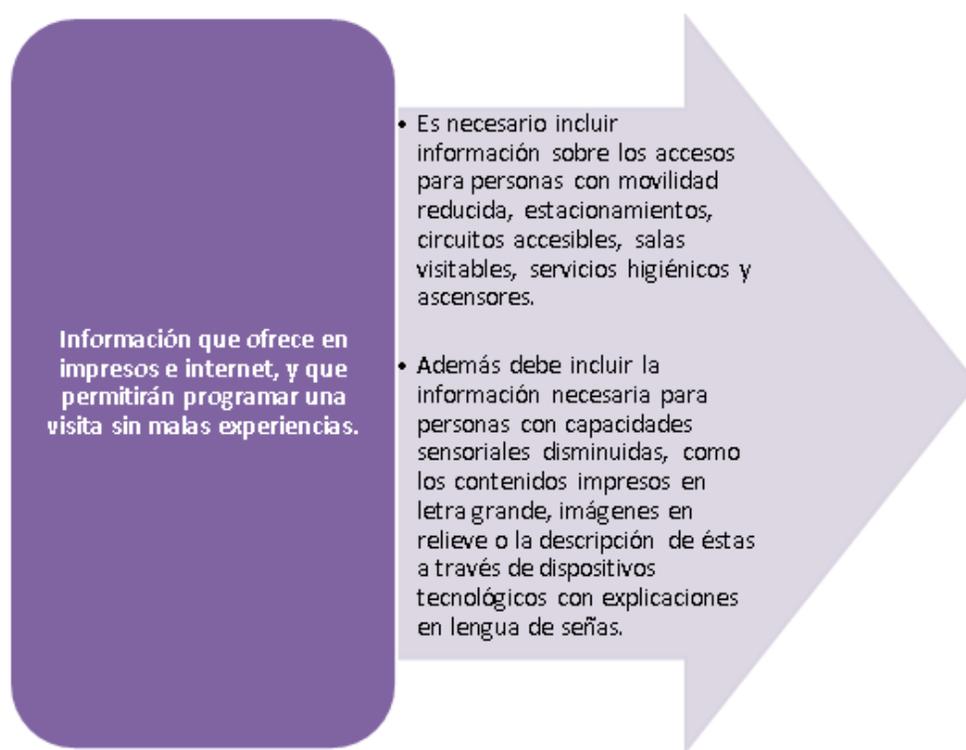


Figura 30. Condiciones de Accesibilidad en Museos

EJES DE ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

Se desarrollan las cuatro aristas que conforman la accesibilidad en museos; espacio físico, contenidos e información, comunicación y atención adecuada para que los trabajadores de los museos tengan una base sobre la cual trabajar y vayan paso por paso cumpliendo con cada característica para convertirse en espacios completamente accesibles.

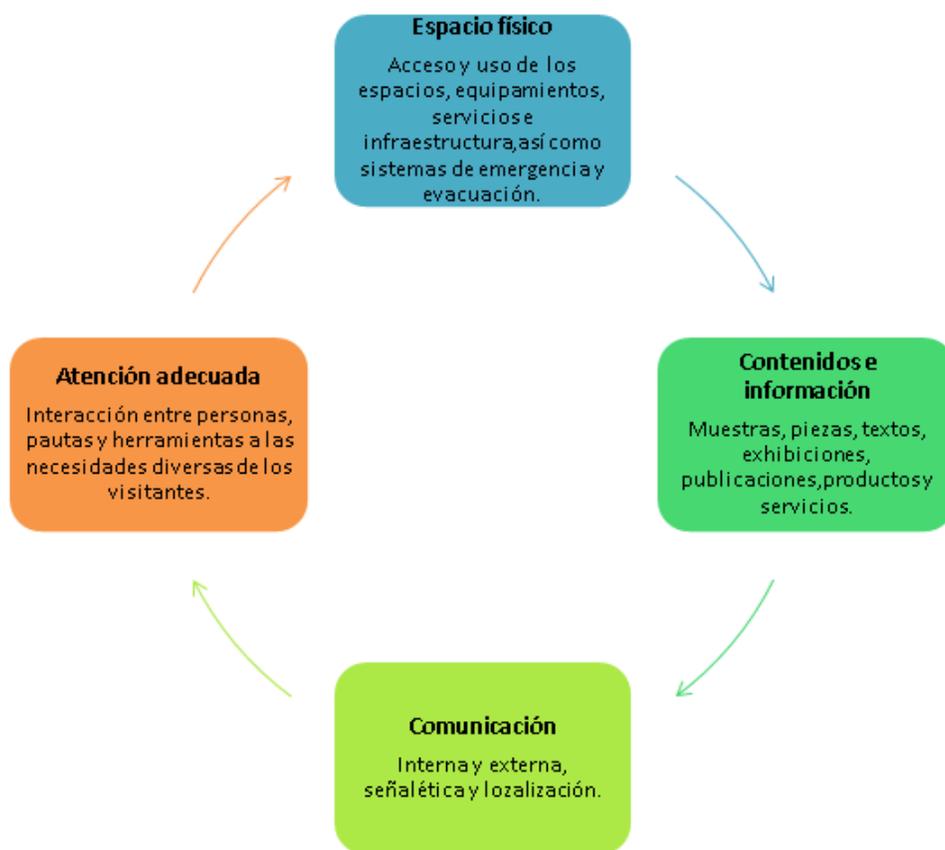


Figura 31. Ejes de Accesibilidad en Museos

EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

Se enumeran los parámetros de evaluación para que una vez que se haya implementado herramientas y procesos físicos y virtuales que apoyen a la accesibilidad en los museos se pueda verificar si su operación está dándose de la manera correcta y que su funcionalidad aporte a mejorar la experiencia de las personas sordas en esos espacios, los tres factores a tomar en cuenta siguen un orden establecido que permite verificar fallas y corregir errores para asegurar el mejor desempeño.

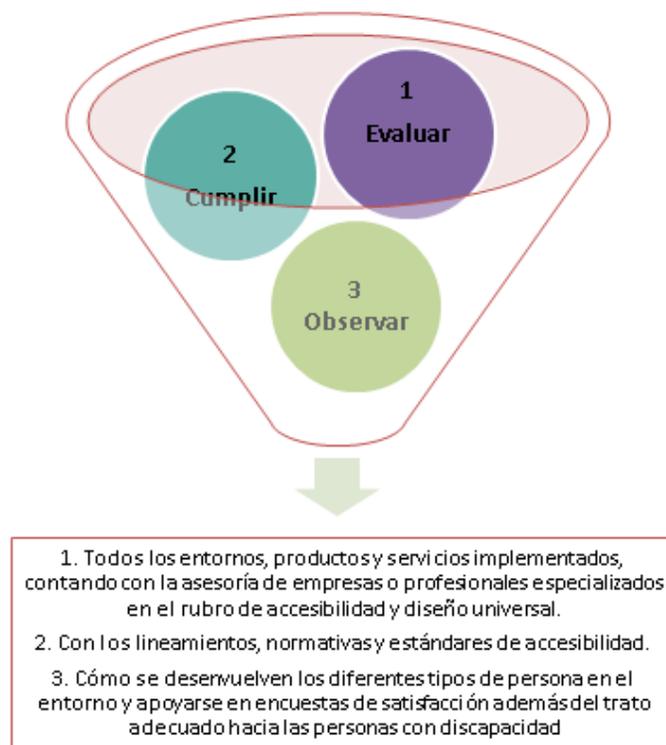


Figura 32. Evaluación de la Accesibilidad en Museos

CADENA DE ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

Las personas sordas que asisten a los museos siguen una cadena que nace desde el deseo o la necesidad de visitarlos sea por ocio o aprendizaje, luego buscan la información necesaria para que puedan planificar su actividad para finalmente trasladarse al lugar y llevar a cabo su visita, se trabaja esos tres puntos para informar a los museos que no solo se deben focalizar en las actividades dentro de su espacio de trabajo sino que deben mejorar el antes, durante y después de la experiencia de sus clientes.

La cadena de la accesibilidad en museos supone que todos los elementos que la componen están interrelacionados entre sí, por tanto, dichos elementos deben cumplir con los criterios de accesibilidad, para que ésta no se rompa y nadie quede excluido de vivir la experiencia.

Para que la cadena se cumpla de manera positiva, es importante que el museo defina sus políticas y planifique la accesibilidad a sus instalaciones, cumpla con la normativa, disponga de recursos de accesibilidad y conozca los perfiles de usuarios.

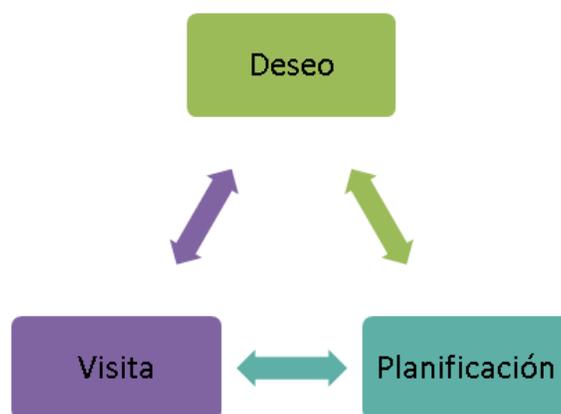


Figura 33. Cadena de Accesibilidad en Museos

EXPERIENCIA ACCESIBLE EN MUSEOS

Se plantea un caso en el que se desarrolla la experiencia de una persona con discapacidad auditiva en su visita a un museo, con aspectos positivos y negativos, a manera de ejemplo para

que se comprenda de mejor manera en qué se está trabajando bien y que se debería trabajar para que no se establezcan como falencias que frustren al turista.



María es una persona sorda. Se dirige hacia un museo motivada por sus ganas de conocer y aprender algo nuevo aprovechando su tiempo libre, ha visto en redes sociales información acerca de unas muestras muy interesantes acerca de la historia de su ciudad y quiere aprender más de sus raíces. Sus amigos y familiares oyentes le han comentado que el sitio es muy amplio y bonito y que sus contenidos son buenos.

Consiguió llegar al lugar y al encontrarse en el módulo de recepción necesita hacer algunas consultas de la exposición, ya que todas las salas contarán con contenido multimedia.

La persona que atiende en recepción intenta comunicarse escribiendo en un dispositivo ya que no entiende la lengua de señas.

María se siente frustrada por haber recorrido 20 km desde su casa al museo, cuando le dicen que los contenidos no están subtitulados. Rosario decide irse, para ella se ha roto un eslabón de la cadena. Solicita la devolución de la tarifa pagada y el museo dejó de tener un visitante ese día

Figura 34. Experiencia Accesible en Museos

POLÍTICAS DE ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

Las políticas en una organización son muy importantes ya que son los lineamientos sobre los cuales se van a desarrollar todas sus actividades, en efecto se recalca la importancia de implementar en los museos políticas inclusivas para que las actividades que pongan a disposición de sus visitantes se encuentren disponibles y accesibles para todos sin excepción. Se menciona cada una de las políticas que deben ser tomadas en cuenta y los pasos que deben realizarse para ejecutarlas correctamente.

Todos los museos deben definir sus políticas y estrategias referidas a la accesibilidad para para planificar sus proyectos y acciones a realizar.

Para implementar la accesibilidad en un museo, se necesita:

- Un líder y un comité que impulse el proceso y se haga responsable.
- Una política de accesibilidad.
- Una estrategia.
- Un plan de acción

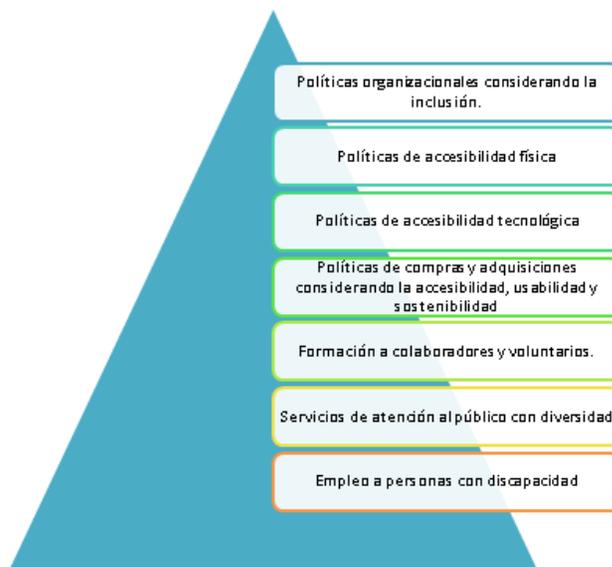


Figura 35. *Políticas de Accesibilidad en Museos*

PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

Hacer realidad la presencia de accesibilidad integral en los museos no es algo fácil necesita de una estricta planificación para asegurar que los procesos que se desarrollen y ejecuten sean los adecuados y no se dejen espacios sin analizar, se describe el proceso adecuado de planificación en orden progresivo con cada característica que debe ser incluida.



Figura 36. Proceso de Planificación de la Accesibilidad

DISCAPACIDAD AUDITIVA

En las generalidades se da una pauta para comenzar a entender las realidades de las personas con discapacidad auditiva en base a definiciones y conocimientos previos que contiene la teoría conocida hasta el momento en el campo de esa discapacidad.

Se da a conocer los tipos de sordera existentes tanto la pre locutiva y la post locutiva y también los grados de pérdida de la audición conocidos como hipoacusia y que van desde moderada hasta profunda, y que mayormente se desarrollan en las personas de la tercera edad como consecuencia de su edad, o secuelas de diferentes enfermedades.

Es importante empezar a conocer que existen diferentes grados de audición con esa sección se entenderá como atender y ayudar a las personas sordas dependiendo el nivel de sordera de cada uno.

El hecho de que haya diferentes tipos de sordera y por ende diferentes grados de audición en cada persona sorda hace que existan diferentes ayudas técnicas para ayudar a mejorar en cierto rango su capacidad de escuchar, por lo tanto es importante entender cuáles son, sus características y cómo funciona cada uno de ellos.

Dichas ayudas son los audífonos, mismos que suelen realizarse generalmente con el molde de cada oreja y el implante coclear el cual es un poco más complejo ya que se instala mediante una cirugía.

Se trata acerca de cómo suelen ser tratadas las personas con discapacidad auditiva generalmente en la sociedad y qué es lo que piensan ellos acerca de ese trato y de la opinión que tienen de ellos mismos, es decir la importancia de que se quieran y valoren.

No se trata de integrar en el museo a los que son diferentes, sino de partir del hecho de que todos lo somos, todos tenemos capacidades y necesidades diferentes y aportamos a la sociedad experiencias únicas derivadas de los valores individuales. (Espinosa Ruiz & Bonmati Lledó, 2013)

La discapacidad auditiva se refiere a personas con sordera total o con sordera moderada y severa de ambos oídos, la cual dificulta la comunicación con su entorno. La discapacidad auditiva puede presentarse por causas: genéticas, congénitas, infecciosas, ocupacionales, traumáticas, tóxicas, envejecimiento y otras.

Dentro de esta discapacidad se manifiestan los siguientes tipos:

Sordera pre locutiva: Se refiere a personas que adquirieron la sordera antes del desarrollo del lenguaje, es decir antes de los 3 años de edad.

Sordera post locutiva: Hace referencia a personas que adquirieron la sordera luego del desarrollo del lenguaje oral.

Algunas personas sordas tienen la posibilidad de acceder a algunos objetos tecnológicos dependiendo su caso, los cuales los ayudan en un porcentaje a mejorar su desenvolvimiento en la sociedad al aumentar su capacidad auditiva, esas son audífonos o implante coclear.



Figura 37. Discapacidad Auditiva

RESUMEN DE LA DISCAPACIDAD AUDITIVA

Se presenta un cuadro resumen del tipo de discapacidad que fue objeto de estudio, para visualizar de mejor manera los aspectos más importantes de la misma, incluidas definiciones, usos, principales dificultades y las soluciones a los problemas que enfrentan, esto a manera de refuerzo de toda la información desarrollada anteriormente.

| Definición | Usan | Principales dificultades | Soluciones de comunicación |
|--|--|---|---|
| <p>La discapacidad auditiva es el déficit total o parcial de la percepción que se evalúa de la pérdida del audio en cada oído.</p> <p>Algunas personas con discapacidad auditiva usan audífonos u otros sistemas amplificadores del sonido.</p> <p>Según la manera de comunicarse los diferenciamos en:</p> <p>SORDOS FIRMANTES Tienen una lengua propia</p> <p>SORDOS ORALISTAS Se comunican con la lengua hablada.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Lengua de Señas Integran la comunidad sorda. • Lectura labial Su sistema de comunicación es el habla y su sistema de recepción la lectura labial. Hay que asegurarse de que nuestro interlocutor nos está mirando a la cara y vocalizar de forma clara. • Audífonos Dispositivos que mejora la recepción de sonidos. • Implantes cocleares Es un dispositivo que convierte las señales acústicas en señales eléctricas para estimular el nervio auditivo. | <ul style="list-style-type: none"> • Sensación de aislamiento respecto al entorno. • Limitaciones en la captación de señales o advertencias acústicas. • Problemas para obtener información ofrecida mediante señales acústicas (voz, alarmas, timbres, etc.). • Limitación de la capacidad de relación e intercambio con las demás personas. | <ul style="list-style-type: none"> • Intérprete en Lengua de Señas. • Subtitulado grabado y en directo. • Lengua de señas. • Signogúlas. • Videogúlas. • Alarmas luminosas. • Asesores acristalados. |

Figura 38. Resumen de la Discapacidad Auditiva

CIFRAS

En esa sección se encuentran los datos estadísticos tanto a nivel internacional como nacional de varias características de las personas sordas, estas son: el número de individuos y el porcentaje total de personas sordas, en el campo nacional las edades de esa población y también sus lugares de residencia separados por provincias, eso con el fin de entender de mejor manera al grupo de estudio y sus características sociológicas.

LENGUA DE SEÑAS

En esta parte se da a conocer que la lengua que usan las personas sordas para poder comunicarse es la lengua de señas, es importante decir que no es un “lenguaje” ya que este término es utilizado netamente para la comunicación oral, la lengua de señas es muy importante ya que los sordos de todo el mundo la usan para comunicarse entre ellos y con los demás, cada país o región tiene su propia lengua de señas pero también se debe decir que existe un sistema de signos internacional el cual tiene menos vocabulario pero es de mucha ayuda para reuniones especiales como en la de los organismos internacionales de personas sordas y en eventos como las Sordolimpiadas.

En el caso del Ecuador se utiliza la Lengua de Señas Ecuatoriana, es importante dar a conocer las bases de esta lengua para utilizarla como un complemento en la capacitación del personal que atenderá a las personas sordas y entender un poco más de su cultura, además poder sustituir de cierta manera con un vocabulario básico y dar indicaciones cuando no exista la posibilidad de la presencia de un intérprete de lengua de señas certificado.

Por dichas razones se incluye en el manual la representación gráfica de varias señas básicas que son utilizadas en la atención de personas sordas en los museos, estas son: el alfabeto, los números, preguntas, colores, frases básicas, entre otras.

También se da a conocer la existencia de diccionarios físicos y virtuales en las páginas de los diferentes organismos, estos tienen un amplio número de señas que pueden ser utilizadas como complemento, ya que al ser aprendidas por la población en general funciona como una herramienta de ayuda para la comunicación con las personas sordas.

Es una lengua que emplea el canal visual para la recepción y el movimiento gestual en el espacio como forma de expresión, la mirada es un elemento fundamental para iniciar una conversación en Lengua de Señas; y ningún diálogo podrá comenzar si no existe contacto ocular entre los signantes.



No existe una Lengua de Señas Universal, cada localidad desarrolla una manera particular de comunicación de acuerdo a su contexto, en el Ecuador se practica la Lengua de Señas Ecuatoriana LSE.

El Sistema de Signos Internacional (SSI) es una variante de lengua de señas empleada en diferentes contextos, particularmente en reuniones internacionales.

La lengua de señas ecuatoriana o de Ecuador (LSEC) es la principal lengua de señas empleada por la comunidad sorda en Ecuador. Como todas las lenguas de señas naturales, es un idioma con gramática y vocabulario propios, no una adaptación de la lengua hablada. Según datos del CONADIS en el 2011 en el Ecuador existen 231.000 hablantes de esta lengua.



Figura 39. Lengua de Señas

ORIENTACIONES PARA EL TRATO DE LA PERSONA SORDA

En esta sección se presentan dos partes importantes para el trato de las personas sordas:

La primera es el lenguaje que se maneje, siempre se debe tratar a la persona de manera positiva y con manejo de valores, el respeto por sobre todas las cosas, y se destaca que se debe preguntar si la persona desea ser ayudada o si desea hacer sola cualquier actividad.

La segunda es informar sobre el manejo de la terminología al dirigirse a una persona sorda, saber cómo describirla en cualquier momento de su visita es vital.

Lenguaje positivo

La forma de dirigirse y atender a las personas en cada uno de los puntos de su visita tanto desde que se realiza el primer contacto con ellas hasta que se van es la que hace la diferencia, y por ende la más importante, tratar a todos por igual de una forma que integre el respeto, la tolerancia, la paciencia y la solidaridad reflejará en la calidad del servicio entregado.

Por lo tanto es imprescindible que las personas con discapacidad tengan ese mismo buen trato al igual que las demás personas, para construir una verdadera sociedad inclusiva.



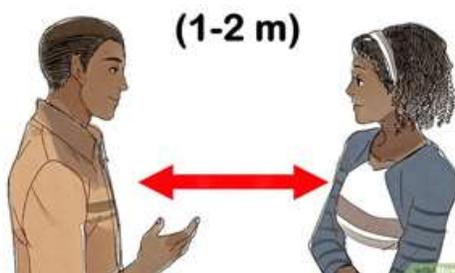
Términos correctos

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas recomienda que el término correcto que debe ser utilizado es el de “**persona con discapacidad**”; la palabra “persona” aclara que se trata de una persona sujeta a los mismos derechos y dignidad de todo ser humano, y las palabras “con discapacidad” buscan hacer reflexionar sobre

Figura 40. Orientaciones para el Trato de las Personas Sordas

CONSEJOS PARA LA ATENCIÓN DE LA PERSONA SORDA

En esta parte se enlistan varios consejos para la atención de la persona sorda desde que esta decide ir a visitar un museo al buscar información del mismo, durante su estadía en el lugar y su posterior partida, para poder hacer de su experiencia algo enriquecedor y que se pueda sentir incluida y realizar su derecho al ocio, al disfrute y al aprendizaje al igual que todos.



- Ser paciente, prestar la debida atención mientras se intenta comunicar algo a la persona.
- Mantener el contacto visual con la persona todo el tiempo.
- Hablar despacio y con claridad.
- Utilizar palabras sencillas y fáciles de leer en los labios.
- Usar expresiones cortas y concretas
- La estructura gramatical de las oraciones en la lengua de las personas sordas es diferente, un gesto significa una frase completa.
- Ubicarse delante de la persona para que ella pueda ver claramente su rostro, principalmente sus labios mientras le habla.
- Evitar elevar el tono de voz, ya que el sonido se distorsiona y el mensaje se vuelve confuso.

Figura 41. *Consejos para la Atención de la Personas Sorda*

MÉTODOS DE COMUNICACIÓN CON LA PERSONA SORDA

En esta sección se da a conocer los tres métodos existentes que pueden ser usados al momento de comunicarse con una persona sorda, cada uno describe en que ocasiones se deben ocuparlos dependiendo las características de la persona, y el entorno al momento de la conversación. Los métodos utilizados son:

La lectura de labios, este método es uno de los más usados cuando la persona oyente no conoce la lengua de señas, entonces la persona sorda puede interpretar su mensaje con el movimiento de sus labios.

La lengua de señas, es el método más completo ya que contiene un extenso vocabulario que permite que una conversación fluya y que el mensaje sea trasladado más rápido.

Aplicar el protocolo general, es un complemento para las dos primeras ya que explica cómo manejar la conversación y cualquier imprevisto que suceda mientras dure la misma.



- **Permanecer en el campo de visión de la persona**

Es importante desde que inicia hasta que termina la comunicación con una persona sorda permanecer mirándola a los ojos y tratando de tenerlos al mismo nivel que los suyos, es decir si la persona está parada o sentada tomar su misma posición.

La posición que se tome debe estar más lejos de lo habitual al hablar, 1 o 2 metros es lo óptimo, la distancia es importante para que la persona pueda ver y entender todas las señas o gestos.

Cuando la comunicación se da en lugares de poca luz, se debe moverse a otro lugar o a su vez encender la luz, esto para que la persona lo vea claramente todo y pueda entender el mensaje.

En cambio si se encuentran en un espacio abierto se debe evitar las sombras y también cuidar que el sol no le dé directo a los ojos de la persona.

Figura 42. Métodos de comunicación con la persona sorda

ADVERTENCIAS

Las personas sordas tienen diferentes formas de atender y entender los contenidos de un lugar y las explicaciones que se brinden de este por lo tanto hay instancias y realidades que se debe evitar o minimizar para garantizar la correcta difusión de la información, y asegurar la

interiorización del nuevo conocimiento entregado, por esa razón se ha colocado advertencias sobre lo que se debe hacer y no hacer al brindar un servicio a dicha comunidad.



- No asumir que todas las personas sordas pueden leer los labios. Cada persona sorda es distinta, por lo tanto algunas pueden leer los labios, pero otras no.
- Si se está intercambiando notas con una persona sorda, quizás esta no añada los artículos a las oraciones (como "un", "el" o "y") y puede omitir otras palabras o arreglar las palabras de una manera que parezca gramaticalmente incorrecta.
- Algunas personas sordas tienen audífonos, así que quizás no se tenga que hacer tantos gestos con las manos en este caso. En esas ocasiones se debe hablar con un tono normal de voz y a una velocidad media.
- No se debe sorprender por la franqueza, en la cultura sorda las personas valoran la sinceridad. Mucha gente se queda sorprendida por la franqueza de las personas sordas. Hay que tener en cuenta que en esa comunidad, no es algo descortés, simplemente es eficiente.
- Si se está usando anteojos de sol se debe quitárselos para hacer contacto visual.
- Hay que evitar tener cosas en la boca, como chicles y objetos en las manos como celulares u otros que no permitan gesticular bien y que el mensaje sea entendido.

Figura 43. Advertencias

LEGISLACIÓN

En la sección de la legislación se da a conocer primeramente que en la actualidad toda actividad está tomando en cuenta para ser desarrollada a los derechos humanos, entre los cuales se plantea el derecho al disfrute, la recreación, el ocio y el aprendizaje de todos sin excepción, por ende se presenta todo el marco jurídico que apoya el desarrollo y la completa inclusión de las

personas con discapacidad auditiva en la sociedad y todas las actividades que se desarrollen en ella, en este caso hablando del sector turístico en los museos.

Los documentos que tratan este tema son variados, entre ellos están:

Constitución de la República del Ecuador

La carta magna del Estado describe los deberes y derechos de todos los ecuatorianos, en la cual están incluidas las personas con discapacidad, por ello es la máxima protectora de estas personas y la base sobre la cual se pueden desarrollar sus actividades entre ellas el turismo.

Ley orgánica de discapacidades

Esta ley es más explícita ya que abarca de manera más global todo lo que tiene que ver con las diferentes discapacidades.

También existen documentos internacionales que proponen una sociedad inclusiva y accesible para todos por lo que defienden los derechos y deberes de las personas con discapacidad, a estos pueden acogerse estas personas como complemento y apoyo a la legislación de su país o pueden ser exigidas en caso de que estas últimas no se apliquen de manera correcta, entre los documentos incluidos están:

Declaración Universal de Derechos Humanos

Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (OEA)

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo (ONU)



En la actualidad los derechos humanos son tomados en cuenta para desarrollar cualquier actividad, por ende existen leyes y reglamentos para controlar que las personas se desenvuelvan en una sociedad con dignidad, equidad y libertad, las personas con discapacidad han ido siendo cada vez más incluidas, ya se piensa en crear todo de manera accesible respetando y garantizando el derecho de todos por igual.

El Ecuador es un Estado de Derechos y como tal, a través de varios instrumentos legales nacionales e internacionales, garantiza el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas con discapacidad.

Constitución de la República del Ecuador



Art. 11 Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por ninguna razón. La ley sancionará toda forma de discriminación.

Art.35 Las personas con discapacidad recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.

Art.48 El Estado adoptará medidas que aseguren garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación.

Figura 44. Legislación

RECOMENDACIONES FINALES

Las recomendaciones que se ubican al final del manual sirven como refuerzo y en cierta manera resumen del material ya presentado en su contenido, estos son detalles puntuales que pueden ser tomados en cuenta para fortalecer la accesibilidad en los museos.

- Manejar las herramientas tecnológicas adecuadamente permitirá mejorar la atención a la persona sorda y elevará su experiencia.
- Saber perfectamente las políticas del museo, las normas del visitante y del personal, y difundirlas, permite que todos se desenvuelvan en armonía y de manera correcta mientras permanecen en el lugar.
- Mirar experiencias propias y externas y a partir de ellas analizar en qué se puede mejorar.
- Preguntar y tomar apuntes de la experiencia del cliente permitirá realizar una retroalimentación y una autoevaluación.
- Leer, entender y aplicar el manual de buenas prácticas de accesibilidad, tomándolo como un instrumento de ayuda para mejorar la atención de las personas sordas.
- Pedir contactos de la persona como número de teléfono o correo electrónico para registrarlo en una base de datos y también realizar una post-venta en la cual se podrá enviar al cliente información del museo, resumen de lo que puedo ver, y datos de futuros eventos o muestras que se den.



Figura 45. Recomendaciones finales

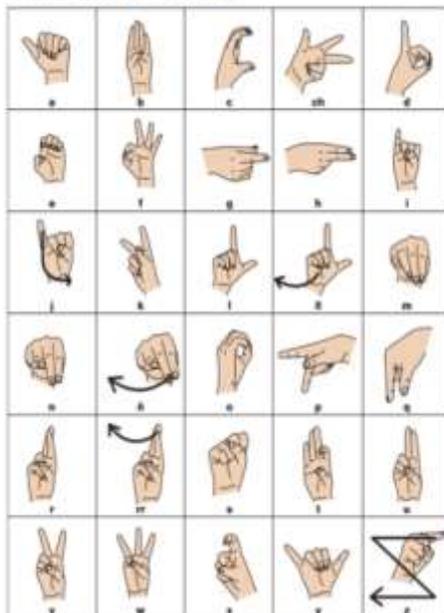
GLOSARIO

Se definen los términos principales que pueden causar confusión en el contenido del manual para así lograr una comprensión mayor del mismo.

ANEXOS

En esta sección se colocó ayudas técnicas de la lengua de señas ecuatoriana, como el alfabeto, los números y saludos básicos, con la finalidad que los trabajadores y colaboradores de los museos puedan aprenderlos y así usarlo en las interacciones que realicen con las personas sordas que los visiten.

Alfabeto lengua de señas ecuatoriana

*Figura 46. Anexos*

REFERENCIAS

Finalmente se encuentran las referencias en las cuales se sostiene la investigación para la realización de dicho manual, lo cual realza la veracidad y la utilidad del mismo.

5.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.2.1. Conclusiones

Los museos interactivos son centros de aprendizaje donde las personas con discapacidad auditiva deberían tener autonomía para realizar un recorrido, sin embargo la visita se vuelve complicada al no existir las herramientas necesarias para garantizar una buena experiencia de manera integral.

En el estudio comparativo se evidencia que Ecuador a pesar de ser un país latinoamericano con realidades similares a las de Chile país referente en este tema, no ha prestado atención a la accesibilidad universal, cuenta con un marco legal inclusivo que se puede constatar en las diferentes fuentes oficiales, sin embargo su aplicación no se cumple correctamente ni se ha realizado una difusión adecuada a la comunidad.

Existen entidades que apoyan al Turismo Accesible como Redtaec en Ecuador y Ciudad Accesible en Chile ambos son entes privados sin fines de lucro que realizan la mayoría de campañas y programas de inclusión, el gobierno por otro lado no trabaja en gran medida por las personas con discapacidad y si lo hace solo se enfoca de una manera general y no ahonda en las especificidades de cada una.

Según el diagnóstico situacional el mayor problema es la falta de intérpretes en lengua de señas, una alternativa para contrarrestar esa necesidad es la colocación de señalética especializada, además se puede capacitar al personal con un manual de buenas prácticas de accesibilidad esperando mejorar la calidad en su servicio.

La técnica de la encuesta determinó la opinión de las personas sordas con respecto a la accesibilidad de los museos interactivos, permitiendo entender cuáles son las principales barreras existentes y de allí partir en busca de herramientas que ayuden a solucionarlas.

Las personas con discapacidad auditiva tienen derecho a realizar turismo accesible, sin embargo en el Ecuador esto no se cumple a cabalidad, la Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador FENASEC ha presentado proyectos para fomentar y desarrollar la inclusión de personas sordas en actividades turísticas en ciudades principales como Quito, Guayaquil y Cuenca para establecer un ejemplo y punto de partida hacia el resto de ciudades del país, pero sus propuestas no han sido apoyadas.

La accesibilidad al patrimonio cultural en este caso a los museos interactivos ayuda a garantizar un mejor disfrute del tiempo de ocio y del derecho al aprendizaje, mejorando con ello la calidad de vida de sus visitantes y el desarrollo de una sociedad inclusiva.

5.2.2. Recomendaciones

Se recomienda:

- A los museos interactivos el uso de herramientas especializadas para mejorar la calidad en la información entregada durante las exposiciones, implementar y aprovechar los beneficios que brinda la tecnología como al subtítular videos, integrar aplicaciones que permitan la comunicación entre la persona sorda y la oyente, sensores con luces de colores para saber cuándo un espacio está ocupado o disponible, entre otras. La información debe ser siempre clara y concisa de tal manera que garantice una total comprensión de los contenidos.
- A los museos interactivos la implementación de un manual de buenas prácticas de accesibilidad, que sirva de guía para comprender de mejor manera las características que debe tener su servicio hacia las personas sordas y que sea un complemento en su capacitación.
- A los museos interactivos capacitar a su personal en alguno de los diferentes cursos básicos de lengua de señas ecuatoriana que realizan instituciones como la FENASEC o el Consejo Provincial de Pichincha, con la finalidad de poder comunicarse de mejor manera con las personas sordas que los visiten y que al hacerlo en su propia lengua estas se sientan incluidas mejorando así su experiencia y con ello lograr con el tiempo obtener los beneficios económicos y sociales que el turismo accesible otorga.

- Realizar campañas de sensibilización del servicio y trato a la persona sorda tanto dentro de los museos a sus trabajadores y colaboradores como fuera de él a la sociedad en general, para que se comprenda su realidad, se los respete y ayude cuando se cuente con su presencia especialmente en dichos lugares.
- Desempeñar un trabajo en conjunto entre el Gobierno, los museos interactivos, los organismos de control de discapacidades y los representantes de las personas sordas, para conjuntamente crear estrategias que impulsen el turismo accesible en el país.
- Desarrollar investigaciones que ayuden al desarrollo del turismo accesible en otros sectores del país tomando en cuenta a la discapacidad auditiva como al resto de ellas, fijando como ejemplo al presente trabajo de investigación y estableciéndolo como un punto de partida hacia un Ecuador Accesible.

5.3. REFERENCIAS

- Prett Weber, P., & Boudeguer Simonetti, A. (Noviembre de 2010). Introducción a la accesibilidad. *Accesibilidad Universal*, 10. Obtenido de https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf
- Abad, J. R. (22 de diciembre de 2002). La inclusión y los procesos de intervención social. *Acciones e investigaciones sociales*, 293-327.
- Arredondo Hidalgo, M. G. (2015). *Modelo de la estrategia del océano azul como propuesta de innovación para el área comercial de una MiPyME guanajuatense proveedora de la industria de la construcción*. Guanajuato: Universidad de Guanajuato .
- Chan Kim, W., & Mauborgne, R. (2005). *Blue Ocean Strategy: How to create uncontested market space and make competition irrelevant*. Cambridge : Harvard Business School Press.
- Cisternas Reyes , M. S. (2005). *Estudio sobre el Estado de Situación de la política chilena materia de Discapacidad*. Santiago de Chile: Banco interamericano de desarrollo.
- Ciudad Accesible & Boudeguer & Squella ARQ. (2010). *Manual de Accesibilidad Universal*. Santiago de Chile: S/N. Obtenido de https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf

- Ciudad Accesible. (2017). *Ciudad Accesible*. Obtenido de Ciudad Accesible: <https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/04/Ficha-8-Turismo-Accesible.pdf>
- Collazo Lorduy, T., Corzón Pereira, T., & de Vergas Gutiérrez, J. J. (2008). *Evaluación del paciente con hipoacusia*. Madrid: SEORL.
- Collin, C., Benson, N., Ginsburg, J., Grand, V., Lazyan, M., & Week, M. (2012). *El libro de la Psicología*. Mexico: Altea.
- CONADIS . (27 de septiembre de 2018). *CONADIS*. Obtenido de CONADIS, FENEDIF y el Ministerio de Turismo firmaron convenio de cooperación para impulsar el turismo accesible en Ecuador: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/conadis-fenedif-y-el-ministerio-de-turismo-firmaron-convenio-de-cooperacion-para-impulsar-el-turismo-accesible-en-ecuador/>
- CONADIS. (2014). *Normas Jurídicas*. Quito: Imprenta Don Bosco. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/Libro-Normas-Jur%C3%ADdicas-en-Discapacidad-Ecuador.pdf>
- Constitucion del Ecuador. (2008). *Registro Oficial 449 de 20-oct-2008*. Quito: Reformas en Registro Oficial-Suplemento de 13 de julio de 2011.
- Corporacion ciudad accesible. (14 de mayo de 2017). *Corporacion ciudad accesible*. Obtenido de Corporacion ciudad accesible: <http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/04/Ficha-8-Turismo-Accesible.pdf>

- Eroles, C., & Ferreres, C. (2005). *La discapacidad cuestion de derechos humanos* (1ra edición ed.). Buenos Aires: Compiladores.
- Fernández Alles, M. T. (2009). *Turismo Accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. Cádiz: Entelequia.
- Flores, C., Yépez, M., & Pramatávora, M. (2005). *La Discapacidad en Cifras*. Quito: CONADIS.
- Hernández, M. R. (2003). *Discapacidad auditiva*. Mexico. Obtenido de <http://eespecial.sev.gob.mx/difusion/auditiva.php>
- Heward, W., & Orlansky, M. (2008). *Programas de educación especial 2*. Lima: Seac.
- Huesca González, A. M., & Ortega Alonso, E. (2004). *Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas discapacitadas físicas*. Madrid: Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF).
- Lenoir, R. (1974). *Les Exclus: un francais sur dix*. París: Seuil.
- Ley Orgánica de Discapacidades. (2012). *Suplemento -- Registro Oficial N° 796*. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Liñares, X. (2003). Apuntes para una sociología de la comunidad sorda. *Revista educación y biblioteca*(138), 49-61. Obtenido de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/118983/EB15_N138_P50-61.pdf?sequence=1
- MacPherson, S. (1997). Social Exclusion. *Journal of Social Policy*, 26.

Marcos Pérez, D., & González Velasco, D. J. (2003). *Turismo accesible. Hacia un turismo para todos*. España : MAZARS.

MIDEPLAN. (2004). *Plan Nacional de Acción para la Integración Social de las Personas con Discapacidad 2004-2010*. Santiago de Chile: SENADIS-INE. Obtenido de <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/plan.integ.socpersdiscap2004-10.pdf>

Ministerio de desarrollo social. (2011). *Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo (EDLI)*. Santiago de Chile: Ministerio de desarrollo social. Obtenido de <http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/comitefps/index.php/documentos>

Ministerio de desarrollo social y familia. (2014). *FOSIS*. Obtenido de FOSIS: <http://www.fosis.gob.cl/QuienesSomos/Paginas/QuienesSomos.aspx>

Ministerio de Planificación. (10 de febrero de 2010). *SENADIS*. Obtenido de SENADIS : <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1010903&idVersion=2016-06-28>

MINTUR. (12 de octubre de 2018). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-accesible-avanza-a-paso-firme/>

Mora, A. (2008). *Resumen de Historia del Ecuador*. Quito : Corporación Editora Nacional .

Organización Mundial de la Salud. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad. En E. E. Grupo de Clasificación (Ed.). (pág. 235). Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int>

Organización Mundial de la Salud. (15 de marzo de 2019). *Organización Mundial de la Salud*.

Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>

Organización Mundial del Turismo . (18 de agosto de 2013). *Organización Mundial del Turismo*

. Obtenido de Organización Mundial del Turismo :
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accesibilityes.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2010). Manual sobre Turismo Accesible para Todos. En

OMT, *Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones* (págs. 22-26). Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos:*

Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones. Madrid: OMT. Obtenido de <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/07/manual-sobre-turismo-accesible-herramienta-capt2.pdf>

Orozco, G. (2005). Los museos interactivos como mediadores pedagógicos . *Sinética* 26.

Oviedo, A. (13 de julio de 2015). *Atlas Sordo*. Obtenido de Atlas Sordo-Chile: [https://cultura-](https://cultura-sorda.org/chile-atlas-sordo/)

[sorda.org/chile-atlas-sordo/](https://cultura-sorda.org/chile-atlas-sordo/)

Plan Nacional del Buen Vivir . (2013). *Erradicar la violencia y la discriminación*. Quito :

Consejo Nacional de Planificación .

Rifai, T. (3 de agosto de 2013). Secretario General de la OMT. (OMT, Entrevistador)

Schorn, M. (2003). *La capacidad en la discapacidad: sordera, discapacidad intelectual, sexualidad y autismo*. Buenos Aires : Ares.

SENADIS. (2013). *Política Nacional para la Inclusión Social de las personas con discapacidad 2013-2020*. Santiago de Chile: SENADIS.

SENADIS. (2017). *Plan Chile Accesible Bases metodológicas para la gestión de un plan territorial* (Primera ed.). Santiago de Chile . Obtenido de <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/4722/documento>

SERNATUR. (2018). *Chile destaca experiencias exitosas de turismo accesible en Cumbre Iberoamericana de Turismo en México*. Mexico : SERNATUR. Obtenido de <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/07/Resumen-ejecutivo-Turismo-Accesible.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización-INEN. (12 de junio de 2018). *Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Obtenido de Servicio Ecuatoriano de Normalización: <https://www.normalizacion.gob.ec/accesibilidad-un-factor-clave-para-la-inclusion-en-el-ecuador/>

Servicio Nacional de la Discapacidad. (2016). *II Estudio Nacional De La Discapacidad En Chile*. SENADIS, Departamento de Estudios. Santiago de Chile: Feysler Ltda. Obtenido de <file:///C:/Users/sony/Desktop/Libro%20Resultados%20II%20Estudio%20Nacional%20de%20la%20Discapacidad.pdf>

SETEDIS. (23 de abril de 2008). *Mision Manuela Espejo*. Obtenido de Mision Manuela Espejo: <https://www.presidencia.gob.ec/personajes-emblematicos/>

Vida alterna . (22 de abril de 2012). Obtenido de Museos Interactivos en México:

<http://www.elclima.com.mx/museoint.htm>

WFD & SNAD. (2008). *Informe de la Encuesta Global de la Secretaría Regional de la WFD para América del Sur (WFD RSSA)*. Suecia: EDS.

Yahya, I. (1996). *Mindful Play! Or Mindless Learning!: Modes of Exploring Science in Museums*. Athlone, London: S. Pearce.