



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

DESARROLLO DE UNA PROPUESTA DE TURISMO ACCESIBLE PARA
PERSONAS SORDAS DE CUALQUIER GRADO DE PÉRDIDA O LESIÓN
AUDITIVA EN ESPACIOS TURÍSTICOS DEL CENTRO
HISTÓRICO DE QUITO.

Autora

Rosa Angélica Estrella Orbe

Año
2019



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

DESARROLLO DE UNA PROPUESTA DE TURISMO ACCESIBLE PARA
PERSONAS SORDAS DE CUALQUIER GRADO DE PÉRDIDA O LESIÓN
AUDITIVA EN ESPACIOS TURÍSTICOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE
QUITO.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el título de Licenciada en Administración de
Empresas Turísticas

Profesor Guía

MSc. María Fernanda García

Autora

Rosa Angélica Estrella Orbe

Año

2019

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

"Declaro haber dirigido el trabajo, Desarrollo de una propuesta de turismo accesible para personas sordas de cualquier grado de pérdida o lesión auditiva, en espacios turísticos del Centro Histórico de Quito, a través de reuniones periódicas con el estudiante Rosa Angélica Estrella Orbe, en el semestre 2018-02, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

María Fernanda García
Magister en Administración de Empresas
C.I.: 120591003-5

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, Desarrollo de una propuesta de turismo accesible para personas sordas de cualquier grado de pérdida o lesión auditiva, en espacios turísticos del Centro Histórico de Quito, de la estudiante Rosa Angélica Estrella Orbe, en el semestre 2018-02, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Roberto Carlos Herrera Anangón
Magister en Gerencia de Proyectos en Ecoturismo
C.I.:1002516399

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Rosa Angélica Estrella Orbe
C.I.:172561194-9

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a María de los Ángeles, mi hermana. Fuiste la principal razón para elegir esta temática, gracias a ello pude ponerme como nunca antes en tus zapatos; haciendo de tu lucha, la mía.

Gracias por inspirarme, te amamos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a mis padres por velar cada día por mi tranquilidad y bienestar, soy quien soy gracias a su esfuerzo; a todos quienes no han permitido que desista de mis sueños: Verónica, Héctor, Lía, Adrián y mis Applys. Gracias también a mis maestros por su guía durante todos estos años, sus conocimientos y, su calidad humana.

RESUMEN

El presente proyecto busca desarrollar una propuesta de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva, en espacios turísticos del Centro Histórico de Quito (en adelante CHQ); el mismo, se encuentra estructurado a partir de capítulos.

El primer capítulo, aborda conceptualmente los términos que envuelven a la discapacidad auditiva, con sus respectivas apreciaciones a lo largo del tiempo. Se describen, asimismo, las distintas acciones emprendidas por actores públicos, privados y asociativos del Ecuador en búsqueda de la inclusión. Dentro de este marco, se exponen pautas para la construcción de un entorno accesible para las personas sordas.

Posteriormente, en el Capítulo II se presenta una descripción puntual del espacio geográfico en el que se sitúa el caso de estudio, el CHQ, caracterizándolo a nivel demográfico, socio-económico y turístico.

Siguiendo con el cuerpo del texto, se detalla la metodología del proyecto, aplicada a través de una encuesta, entrevistas y una lista de chequeo, con el fin de medir el nivel de accesibilidad que poseen los diferentes espacios turísticos del CHQ; la presentación e interpretación de los resultados que arrojaron dichos instrumentos de investigación, se aprecia en el tercer capítulo.

Finalmente, en el cuarto capítulo se desarrollan propuestas aplicables a modo de recomendaciones encaminadas a la mejora continua de los espacios turísticos del CHQ.

ABSTRACT

The present project seeks to develop an accessible tourism proposal for people with hearing disabilities in tourist spaces of the Historic Center of Quito. This work is structured from chapters.

The first chapter conceptually addresses the terms that surround the hearing disability with their respective appreciations over time. They describe themselves the different taken actions undertaken by public, private and associative actors of Ecuador in search of inclusion. Within this framework guidelines are exposed for the construction of an accessible environment for deaf people.

Later in the chapter II a specific description of the geographical space in which the case study is located is presented, the Historical Center of Quito (onwards HCQ), characterizing it at a demographic, socio-economic and tourist level

Following with the text the project methodology is detailed, applied through a poll, interviews and a check list in order to measure the level of accessibility that the different HCQ tourist areas have. The presentation and interpretation of the results that threw such research instruments are appreciated in the third chapter.

Finally, in the fourth chapter applicable proposals are developed in the form of recommendations directed to the continuous improvement of the tourist spaces of the HCQ.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Enunciado del problema.....	2
Objetivos	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
1. CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	9
2. CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	17
2.1 Caracterización del territorio.....	17
2.1.1 Localización geográfica, breve descripción física – ambiental.....	17
2.1.2 Características económicas productivas.....	17
2.1.3 Características socio culturales más relevantes	18
2.1.4 Breve descripción de la infraestructura, conectividad y movilidad	19
2.1.5 Identificación de los actores locales.....	21
2.2 Caracterización del sistema turístico	22
2.2.1 Análisis de la oferta actual	22
2.2.2 Análisis de la demanda actual	24
2.2.3. Análisis de la superestructura.....	25
3. CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN QUE DARÁN PASO A LA PROPUESTA.....	29
3.1. Análisis de la aplicación de la encuesta	29
3.2 Análisis de las entrevistas a expertos	31
3.2.1 Accesibilidad al espacio físico	31
3.2.2 Importancia de la Lengua de Señas Ecuatoriana (LSEC) en la mediación y el servicio.....	33

3.2.3 Proyectos desarrollados	34
3.2.4 Talleres de Accesibilidad Universal – MIDUVI.....	36
3.3 Análisis de la aplicación de la ficha técnica de accesibilidad.....	37
3.3.1 Servicios Turísticos.....	38
3.3.2. Atractivos Turísticos.....	40
3.4 Análisis FODA.....	43
3.5 Matriz CAME	43
4. CAPÍTULO IV. PROPUESTA ESTRATÉGICA	44
4.1 Política de accesibilidad para el CHQ	44
4.2 Matriz: Objetivos, estrategias acciones y responsables	45
4.3 Indicadores de medición y evaluación del cumplimiento de objetivos	49
4.4 Presupuesto por estrategia.....	49
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1. Conclusiones.....	52
5.2. Recomendaciones	53
REFERENCIAS	55
ANEXOS	59

ÌNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Símbolo de accesibilidad para la discapacidad auditiva.....	11
Figura 2. Porcentaje de discapacidades en el Ecuador	12
Figura 3. Perfil del turista de Quito	25
Figura 4. Evolución de la Política Pública en Ecuador en materia de discapacidades.....	26
Figura 5. Estructura del Espacio Turístico ZET Centro Histórico	28
Figura 6. Sello Inclusivo Progresivo	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Expertos entrevistados	7
Tabla 2 Espacios Turísticos de la Zet del CHQ	8
Tabla 3 Pautas de accesibilidad para personas sordas.	15
Tabla 4 Pobreza y extrema pobreza en las ciudades principales del Ecuador	18
Tabla 5 Sistema de Transporte en el CHQ	20
Tabla 6 Mapeo de Actores	21
Tabla 7 Atractivos Culturales de la ZET del CHQ	23
Tabla 8 Atractivos Inclusivos en el CHQ	23
Tabla 9 Establecimientos Turísticos del CHQ	24
Tabla 10 Características de las personas encuestadas	30
Tabla 11 Perfil y características de viaje del turista con discapacidad auditiva	30
Tabla 12 Criterios de evaluación de accesibilidad del Sello Inclusivo Progresivo	36
Tabla 13 Ficha de Accesibilidad PCD Auditiva - Servicios Turísticos	38
Tabla 14 Ficha de Accesibilidad PCD Auditiva - Atractivos Turísticos	41
Tabla 15 Matriz FODA.....	43
Tabla 16 Matriz CAME	44
Tabla 17 Matriz Propuesta Estratégica de Accesibilidad.....	47
Tabla 18 Indicadores por objetivos.....	49
Tabla 19 Presupuesto por estrategia	50

INTRODUCCIÓN

El CHQ es considerado una zona de interés histórica, cultural, política, y eminentemente comercial. En él, convergen la mayor cantidad de atractivos turísticos de carácter cultural del Distrito Metropolitano de Quito.

La actual administración encabezada por el alcalde Mauricio Rodas Espinel, además de prestar especial interés en promocionar a la ciudad, sus atractivos, gastronomía y parajes, en las ferias y eventos líderes a nivel mundial en materia de turismo, ha fijado como una de sus metas, a la de convertir a Quito en “una ciudad *inclusiva*, activa, solidaria, equitativa, integrada y diversa” (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 17 de septiembre de 2017).

Según una de las publicaciones de la OMT (2016), precisamente el desarrollo de destinos donde todos los servicios de la cadena de valor puedan ser disfrutados por cualquier individuo sin distinción alguna, garantizará un alto grado de satisfacción a sus visitantes, una destacada diferenciación en cuanto a su oferta y, como consecuencia de lo mencionado, la mejora en la calidad de vida de su población.

La construcción de espacios accesibles en el CHQ, posee un grado de dificultad preponderante, ya que, al ser hogar de baluartes históricos muebles e inmuebles, su alteración en términos de infraestructura, es vigilada estrictamente.

El desarrollo de este proyecto, se enfoca en la búsqueda de alternativas que reduzcan las barreras de una de las discapacidades, cuyas exigencias no se relacionan con cambios estructurales de gran envergadura, sino principalmente, con la formación del personal humano y el acceso a los puntos e información turística.

Enunciado del problema

La Constitución Política de la República del Ecuador contiene varias disposiciones orientadas a proteger los derechos de las personas con discapacidad, sin embargo, tal intención se expresa con especial claridad en su artículo 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..." (2008).

No obstante, más allá de los enunciados normativos, se han desarrollado programas concretos en apoyo a esta parte de la población en condición de vulnerabilidad. Entre los avances alcanzados está el contar con un registro sólido y confiable en materia de salud, la inclusión laboral de grupos prioritarios, el incremento en la inversión social en un 400% aproximadamente entre el 2006 y 2014, las cuales son medidas gratificantes (Agencia ANDES, 19 de enero de 2015).

Entre los aspectos a profundizar está la generación de acciones integrales contra las barreras de comunicación y acceso a la información que experimenta la población con discapacidad, aplicando el principio de igualdad. Estas limitaciones se presentan de forma evidente en sujetos con determinado tipo de discapacidad, como es el caso de las personas sordas, con discapacidad o lesiones auditivas, que, por la naturaleza imperceptible a la vista de su condición, sus necesidades son en la mayoría de casos, ignoradas.

La Carta Magna de la República del Ecuador consagra en otro de sus artículos el derecho irrenunciable que posee la ciudadanía en general, al ocio y esparcimiento:

Derechos de libertad: Art. 66.2 "... El derecho a una vida digna que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental,

educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.”

La Ley Orgánica de Discapacidades publicada según Registro Oficial N° 796 el martes 25 de septiembre del 2012, plantea una normativa y define la responsabilidad de la sociedad, respecto al aseguramiento del goce pleno de los derechos de las personas con discapacidad.

Entonces, derivado de los derechos anteriormente citados, la sociedad debe garantizar por cualquier vía, la armonía en el goce de los derechos inmutables que posee la persona con discapacidad y, de aquellos que puede disfrutar simplemente por ser un ciudadano (a), en este caso ecuatoriano (a).

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar una propuesta de turismo accesible para personas con discapacidad o cualquier grado de pérdida o lesión auditiva en espacios turísticos del Centro Histórico de Quito.

Objetivos específicos

- Realizar un breve diagnóstico de la situación de accesibilidad turística en el CHQ.
- Identificar las principales limitaciones que enfrentan las personas con discapacidad auditiva para acceder a la oferta turística del CHQ.
- Desarrollar una propuesta estratégica para el fomento del turismo accesible dirigido a las personas con discapacidad auditiva.

Justificación

El propósito de este trabajo de titulación es formular una propuesta estratégica que aporte en la eliminación de barreras de accesibilidad en los diferentes espacios turísticos del CHQ, enfocando las acciones a emprender hacia la satisfacción de los requerimientos de las personas con discapacidad auditiva con relación a la actividad turística.

Una de las búsquedas constantes en los últimos años, se refiere a la inserción social de grupos tradicionalmente excluidos, como uno de los ejes fundamentales para alcanzar el Buen Vivir, principio constitucional basado en el Sumak Kawsay, que complementa los objetivos en el orden económico con la satisfacción de otras necesidades igual de importantes para el ser humano y su relación con el entorno tanto natural como social. El Objetivo 2 del Plan del Buen Vivir determina lo antes mencionado: “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad”. La política propuesta y anclada al objetivo previamente citado es “Fomentar la inclusión y cohesión social, la convivencia pacífica y la cultura de paz, erradicando toda forma de discriminación y violencia.”

De esta manera, el lineamiento que más se adapta a la lucha por el resarcimiento de los derechos de las personas con discapacidad es “b. Generar acciones de difusión, concienciación, fomento y respeto de los derechos humanos, con énfasis en los derechos de niños y niñas, adolescentes y jóvenes, personas adultas mayores, mujeres, personas LGBTI y personas con discapacidad” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES, 2013).

El énfasis social que caracteriza a la presente propuesta estratégica se articula a la línea de investigación de la Universidad de las Américas (UDLA, 2015) “sociedad, comunidad y cultura” y, al enfoque de investigación de la Escuela de Hospitalidad y Turismo “gestión y desarrollo turístico”, la cual busca la

calidad y, la mejora continua y permanente de los espacios y establecimientos turísticos.

Técnicas e instrumentos

Al plantear este empoderamiento como propósito para el presente estudio, se eligieron mecanismos y herramientas apropiadas para que exista una interacción concreta y palpable entre el investigador y “los actores” que son parte de la problemática. Por esta razón, se optó por métodos dinámicos y eficaces, alternando técnicas y, por consiguiente, instrumentos de investigación cuantitativos y cualitativos.

Las herramientas aplicadas para la obtención de resultados durante las diferentes etapas de la investigación (proceso de recolección, sistematización y análisis de datos) fueron:

- *Una encuesta* en búsqueda de establecer el perfil y necesidades del turista con discapacidad auditiva;
- *Entrevistas semiestructuradas* con el fin de conocer la posición de los actores respecto a la accesibilidad auditiva y universal;
- *Una lista de chequeo* para la evaluación del grado de accesibilidad que poseen los espacios turísticos del CHQ.

Encuesta

En el campo de la investigación sociológica, la técnica de la encuesta se define como una recolección de datos mediante la aplicación de interrogantes a sujetos, cuyo fin es el de manera sistemática medir una problemática de investigación planteada con antelación. La recolección de dichos datos se realiza mediante la aplicación de un cuestionario a la población o muestra calculada, y todo el protocolo que esto conlleva (López, P; Fachelli, S., 2015, p. 8).

Se aplicó el cuestionario digital de la encuesta (Anexo 6), a través de la herramienta Google Formularios. El enlace generado fue compartido en páginas de Facebook y Twitter de asociaciones, fundaciones y comunidades de personas con discapacidad auditiva, intérpretes de Lengua de Señas y familiares de personas sordas. Por aplicarse por medio del internet, no se puede definir una muestra específica, ni elegir a los individuos que la llenen, este método se ajusta a un “sondeo de opinión”. Los sondeos de opinión según varios autores, se tratan de encuestas con una duración más breve y con preguntas cortas, el factor diferenciador es “el tiempo”. Para el sondeo de opinión se usan cuestionarios estandarizados y la información se obtiene de una muestra reducida de personas y no en toda la población, buscando precisamente eso, la opinión de un grupo de personas (Traugott M, Lavrakas P, 1997).

Entrevistas

Se define a la entrevista, según Campoy T. y Gomes E. (2009), como la técnica a la que recurren los investigadores en las diferentes áreas del conocimiento. Es entendida como el intercambio de ideas entre dos individuos de forma organizada y planificada, que se centra en la búsqueda de un objetivo, en la que el entrevistado y quien aplica las preguntas, interactúan; el primero, da su opinión sobre una cuestión particular y el entrevistador, acopia, sintetiza e interpreta ese punto de vista.

Las entrevistas se han aplicado a individuos agentes de cambio (Tabla 1), pertenecientes a las diferentes organizaciones e instituciones (dentro del trabajo, denominados como “actores”), quienes tienen un rol participativo y decisivo respecto a la temática principal de la presente propuesta. Ellos, en su labor diaria, se relacionan y sobrellevan la problemática de desigualdad de derechos de las personas con discapacidad desde distintos escenarios. La invitación a los diferentes entrevistados se le realizó de manera formal, por medio de oficios ingresados a las entidades que representan. Del mismo modo,

todas las entrevistas se realizaron de manera presencial en las instalaciones donde los expertos laboran, a excepción de la entrevista aplicada a la Sra. Yajaira Escudero, la cual se efectuó vía telefónica.

Tabla 1
Expertos entrevistados

N°	Nombre	Puesto	Entidad
1	César Mantilla Cisneros	Secretario de Inclusión Social	Secretaría de Inclusión Social del DMQ
2	Patricia Ortega	Especialista de Accesibilidad Universal, ex servidora de la Secretaría Técnica de Discapacidades - SETEDIS	Subsecretaría de Hábitat y Espacio Público del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda - MIDUVI
3	Marco Mena	Técnico de Calidad 1	Dirección de Calidad Turística - Quito Turismo
4	Xavier Torre	Presidente	Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades - CONADIS
5	Yajaira Escudero	Presidenta	Asociación Nacional de Intérpretes y Guías Intérpretes de Lengua de Señas Ecuatoriana - ANILSEC

Lista de Chequeo - Ficha técnica de medición

Se define a esta herramienta como una guía o registro estructurado de observación no participante. El fin de este instrumento de investigación es:

“registrar la existencia o no de aspectos o elementos considerados a la luz de los parámetros y criterios de evaluación adoptados como claves en el cumplimiento de los objetivos del proyecto o programa de investigación, o como requisito de funcionamiento de la organización o institución, objeto de estudio”. (Quintana A., 2006)

Para determinar los criterios que el “check list” para la medición de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva contiene, se tomaron en cuenta: la normativa de control que rige a nivel nacional y municipal, recomendaciones de accesibilidad planteadas por la OMT en sus manuales, normas INEN aplicadas a la señalización en el espacio físico y la accesibilidad web, entre otros documentos de apoyo. Se generaron dos fichas, una dirigida a

establecimientos de servicios turísticos y la segunda para los atractivos culturales del CHQ. (Listas de chequeo aplicadas en el Anexo 5)

Cálculo de la muestra

La totalidad de espacios turísticos con los que cuenta el CHQ, será considerada como el universo de la investigación; para ello debemos enmarcar dicho término. Se establecen como espacios turísticos, aquellos atractivos turísticos (en el caso del CHQ, atractivos culturales) y a las actividades económicas que conforman la planta turística y brindan un servicio al visitante. A continuación, la Tabla 2 compila datos del Catastro de Establecimientos Turísticos de la Empresa Metropolitana de Gestión de Destino “Quito Turismo” y el Plan de Gestión para la Zona Especial Turística del CHQ.

Tabla 2
Espacios Turísticos de la Zet del CHQ

TIPO	SUBTIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)	
SERVICIOS TURÍSTICOS	a) ALIMENTOS Y BEBIDAS	377	75,4%	
	RESTAURANTE	240		
	CAFETERIA	100		
	FUENTE DE SODA	37		
	b) ALOJAMIENTO	57	11,4%	
		HOTEL		18
		HOSTAL		38
		CASA DE HUÉSPEDES		1
	c) OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA	17	3,4%	
AGENCIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS		17		
ATRATIVOS TURÍSTICOS	d) MUSEOS, TEATROS Y CENTRO CULTURALES	18	3,6%	
	e) PLAZAS Y MONUMENTOS	11	2,2%	
	f) IGLESIAS Y CONVENTOS	20	4,0%	
TOTAL (a,b,c,d,e y f)		500	100,0%	

Adaptada de Quito Turismo (noviembre, 2017); Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (2012).

Tras los datos previamente citados, hemos obtenido un total de 500 establecimientos como universo de la investigación y, se aplicará la siguiente fórmula para calcular la muestra:

(Ecuación 1)

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

Tomado de: Escuela de Matemáticas, Universidad de las Américas.

Población (N): Espacios turísticos del CHQ (500)

Error (e) = 0,05

$$n = \frac{500}{0.05^2(500-1)+1}$$

$$n = 222,47$$

Entonces, se define una muestra de 222 espacios turísticos. A razón del tiempo de desarrollo del presente trabajo de titulación, se optará por aplicar un sondeo de opinión, de un número representativo de establecimientos y recursos turísticos; 80 y 20 respectivamente. Para que la investigación sea más representativa se ejecutará la misma, de manera porcentual por actividad o atractivo turístico.

1. CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

“Todos los países del mundo nos encontramos en vías de desarrollo en cuanto a discapacidades se refiere”

Gerard Quinn.

El término "discapacidad", según la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad (1999), se define como “una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer

una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”. Este concepto y los subsecuentes acuerdos de la convención fueron ratificados en 2004.

Para el presente proyecto, las personas sordas son el grupo prioritario en el que se enfocará la investigación, para ello se deben enmarcar conceptualmente. La discapacidad, engloba diferentes tipos de clasificaciones y tipologías, pero la más usada y, comúnmente aplicada y aceptada es la que determina 3 grupos: la discapacidad física, sensorial e intelectual o mental.

De las discapacidades sensoriales, la ceguera, pérdida de visión, sordera y pérdida de audición, en sus distintos niveles son las más comunes, al contrario de las discapacidades olfativas y gustativas (como la anosmia, la cual se caracteriza por la discapacidad de percibir u oler), discapacidad somato sensorial (la pérdida o falta de sensibilidad al tacto, al dolor, al calor o al frío), y trastornos del equilibrio (NARIC, 2015).

Aunado a lo anterior, se encuentra la dificultad para identificar a simple vista que una persona en particular posee algún tipo de discapacidad sensorial, especialmente la auditiva. Debido a esta naturaleza de “imperceptibles” la sociedad expone a las personas con discapacidad auditiva a constantes obstáculos para su desarrollo y convivencia en comunidad. Es decir, las personas se convierten en “individuos con discapacidad” desde el momento en que la misma sociedad los condiciona y ubica en situación de desventaja.

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), la pérdida de audición puede ser causada por factores netamente genéticos (sordera), por la exposición a ruidos excesivos, infecciones graves al oído o durante el embarazo, medicamentos y, por el envejecimiento. En este último caso, alrededor de la tercera parte de las personas de la tercera edad, es decir, mayores a 65 años, padecen algún grado de pérdida de audición. Aproximadamente el 5% de la población mundial (360 millones de

personas) padece pérdida de audición incapacitante (328 millones de adultos y 32 millones de niños) (OMS, 2015). En la figura 1 se encuentra el ícono que representa universalmente a la discapacidad auditiva.



Figura 1. Símbolo de accesibilidad para la discapacidad auditiva

Tomado de: Access Friendly, Barcelona for all, 2014.

A lo largo de la historia, las personas con discapacidad auditiva, como muchas otras minorías, han ido forjando peldaño a peldaño, hitos en los que su meta principal ha sido el establecimiento y, por consiguiente, la defensa de sus derechos fundamentales. Una muestra clara de la posición de la sociedad ante las discapacidades de tipo sensorial es la que Aristóteles (348-322 A.C) poseía. Él desmerecía la inteligencia de estos individuos aduciendo que "todos aquellos que son sordos de nacimiento son también mudos, incapacitados para hablar y para elevarse a las ideas abstractas y morales" (Sociedad Federada de Personas Sordas de Málaga, s.f.)

Por fortuna, en las últimas décadas, se ha evidenciado una evolución, especialmente en el ámbito conceptual, respecto al trato y la percepción de las discapacidades en general. Pero a diferencia de otras condiciones de discapacidad, ésta posee peculiaridades que la hacen más susceptible a la exclusión y discriminación.

Las comunidades sordas tienen determinadas características que les son comunes y propias, comparten una serie de costumbres, prácticas, reacciones y valores, que las diferencian de otros colectivos. También las une el sentimiento producido por sus experiencias de exclusión, pero por sobre todas las cosas, se reconocen en el uso de una lengua, que les es propia y natural: la lengua de señas, lengua que sólo presenta problemas para los oyentes, que en general no entienden el significado de su uso (De León, Gómez, Vidarte y Piñero, 2007: p.1).

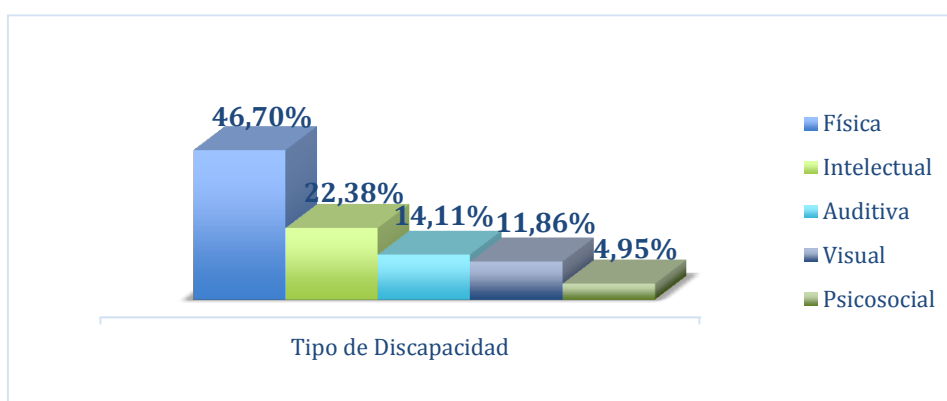


Figura 2. Porcentaje de discapacidades en el Ecuador

Adaptado de: CONADIS, noviembre 2018.

Según el CONADIS, existen 117 395 personas con discapacidad sensorial registrados en la República del Ecuador (ver figura 2), de ellos, 63 784 (Aproximadamente el 14% del total de personas con discapacidad a nivel de país) padecen de algún grado de pérdida de audición.

La Lengua de Señas Ecuatoriana (LSE), principal herramienta de comunicación de la comunidad sorda, fue reconocida como tal desde la Constitución de 1998, derogada posteriormente por aquella instaurada en el 2008; en ambas se reconoce a esta lengua como un “medio alternativo” de comunicación y el Estado garantiza el acceso a éste.

Durante el año 2012; Ecuador pudo contar con la cristalización de una permanente aspiración que no había podido lograrse hasta entonces; el

Diccionario de Lengua de Señas Ecuatoriana “Gabriel Román” elaborado por CONADIS con el apoyo de la Federación Nacional de Sordos del Ecuador (FENASEC). Para su versión digital, se estableció un convenio de colaboración con la Universidad Tecnológica Indoamérica. Todo el proceso de construcción de esta herramienta fue vigilado y aprobado por las principales asociaciones y federaciones de personas sordas a nivel nacional; en éste, se acopian términos y construcciones lingüísticas y gramaticales propias del lenguaje de señas con sus respectivas posturas de manos. (Plataforma CONADIS, s.f.). Este paso significó, la formalización de una modalidad de expresión que ha coexistido expectante con la oralidad por décadas.

A principios del 2016, el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP), puso a disposición del público en general, una certificación por competencias laborales para ser un “Intérprete de Lengua de Señas Ecuatoriana”. Para lo cual se estableció un esquema y un manual orientado a evaluar a las personas que se ajustasen al perfil, pero únicamente es otorgada, a personas que tengan más de 2 años de experiencia en el campo y que demuestren mediante una prueba teórica y otra práctica, su dominio de la lengua de señas, sin que sea necesario un respaldo o certificación del conocimiento del idioma.

Las luchas respecto al empoderamiento de los derechos humanos que muchas veces son vulnerados y negados para las personas sordas continúan. Una de ellas, que representa una cruzada histórica para esta población es el ocio y el tiempo libre. Debido a la reducción de horas de trabajo, lograda tras varias décadas de exigencia de reivindicaciones sociales, la creciente relevancia de la cultura, el esparcimiento, los deportes y el turismo en el imaginario colectivo, ya no se relaciona el término ocio con algo nocivo para el ser humano.

La Carta Internacional para la Educación del Ocio, desarrollada durante el Seminario de la misma temática en Jerusalén en el año de 1993, propuesta por la Asociación Mundial del Ocio y Recreación (WLRA, por sus siglas en inglés),

detalla lo siguiente en su punto 2.4: “ El ocio es un derecho humano básico, como la educación, el trabajo y la salud, y nadie debería ser privado de este derecho por razones de género, orientación sexual, edad, raza, religión, creencia, nivel de salud, discapacidad o condición económica”. Pese a ser reivindicado como garantía social e individual, este derecho no es disfrutado por las personas sordas como por el resto de los individuos.

Como se planteó anteriormente, el ocio y el turismo están íntimamente relacionados, ya que este último es considerado como una de las alternativas más comunes para el disfrute del tiempo libre. Al respecto, Mathieson y Well (1982), definen ampliamente al turismo como el “movimiento temporal de la gente, por períodos inferiores a un año, a destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo; las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turistas”.

Pero años más tarde, tras la aparición y manipulación del término “accesibilidad” relacionado con la inclusión social, la OMT plantea una definición mucho más cálida y afable con los grupos prioritarios de la sociedad, aparece así el “turismo accesible” o “turismo para todos”, el cual es entendido como:

...una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas 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 (OMT, 2014, p.4)

Varias investigaciones han determinado medidas accesibles básicas para mejorar la experiencia y el desenvolvimiento independiente de una persona con discapacidad auditiva dentro del entorno turístico, en la Tabla 3, estas se encuentran enlistadas y detalladas.

Tabla 3
Pautas de accesibilidad para personas sordas.

Pauta	Detalle	Observación
Internet y accesibilidad Web	Contar con red Wi-Fi de internet libre o protegida, ya que, en el turismo, es un elemento básico del servicio. Facilita la comunicación interpersonal. Buscar la accesibilidad universal para la navegación de páginas web de las instituciones, bajo normativas. (Ejemplo de una página web accesible en el Anexo 1).	Reglamento INEN 288: Accesibilidad para el Contenido Web. Norma INEN ISO/IEC 40500: Directrices de Accesibilidad al Contenido Web del W3C (WCAG) 2.0
		Norma INEN ISO/IEC 40500: Directrices de Accesibilidad al Contenido Web del W3C (WCAG) 2.0
		Norma INEN ISO/IEC 29138_3_: Consideraciones de Accesibilidad para personas con discapacidad. Parte 3: Directrices de las necesidades del usuario
		Norma INEN ISO/IEC 29138_2_: Consideraciones de Accesibilidad para personas con discapacidad. Parte 2: Inventario de las normas
		Norma INEN ISO/IEC 29138_1_: Consideraciones de Accesibilidad para personas con discapacidad. Parte 1: Necesidades del Usuario
		Norma INEN ISO/IEC 24751_3_: Adaptabilidad y accesibilidad individualizadas en aprendizaje electrónico, educación y formación. Parte 3: Descripción del recurso digital Acceso para Todo
Iluminación natural o artificial de los espacios	Es importante que los espacios tengan suficiente iluminación para facilitar la comunicación entre personas sordas, o personas sordas y oyentes; esto se vuelve imperante cuando se realiza la lectura labial y el contacto visual.	Los niveles de luz tienen como medida el lux. Se recomienda que un espacio posea entre 150 y 500 lux para considerarse correctamente iluminados.
Iluminación y salidas de emergencia	- Indicaciones y señalización claras en vías de evacuación, itinerarios y salidas de emergencia.	Regla Técnica Metropolitana RTQ 1/2015 Prevención de incendios: Reglas técnicas básicas, emitida por el Cuerpo de Bomberos del DMQ.
	- Las vías que conducen a la salida de evacuación deberán contar con lámparas de emergencia que garanticen la iluminación completa de las mismas durante 60 minutos; - los caminos hacia la salida de emergencia deben poseer señalización sin elementos que obstruyan su visibilidad.	
	- Señalización foto luminiscente y elaborada con material durable.	
Servicios Higiénicos	Es aconsejable colocar dispositivos en cada cuarto de baño, que indiquen la disponibilidad del mismo.	Deben contar con alertas visuales de color rojo o verde que indican si el servicio higiénico está libre u ocupado.
Señalización	Esta, debe estar ubicada en todas las áreas del establecimiento, con una altura, contraste, tamaño y tipo de letra adecuados, tanto para la generación de señalética informativa, direccional o de emergencia.	Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2850: Requisitos de accesibilidad para la rotulación.
		- Relieve del texto entre 1 - 1,5 milímetros
		- Material que no produzca reflejos con la luz (mate)
		- Estilo de letra (palo seco)
		- Tamaño del texto mínimo de 15 milímetros
		- Contraste cromático entre el color de fondo y el color del texto
		- Ubicación sitios con alta concurrencia: altura máxima: 2100 milímetros
- Ubicación sitios con baja o mediana concurrencia: altura oscila entre 1200 y 1600 milímetros		
Sistemas de inducción magnética (bucles magnéticos)	Es un sistema de sonido que transforma la señal de audio que todos podemos oír, en un campo magnético captado por audífonos o implantes cocleares dotados de posición T. Se identifica por medio de un símbolo en los distintos espacios (Anexo 1).	Este sistema se vuelve imprescindible cuando se dan factores como la reverberación del sonido, el ruido de fondo, o la distancia a la que se encuentre el emisor, al querer recibir un mensaje en un sitio concurrido. Existen opciones portátiles o para entornos en el mercado.
Medidas específicas para actividades de alojamiento		
Despertadores inclusivos	Relojes despertadores a disposición del huésped o ubicados en habitaciones accesibles, cuya alarma es luminosa, con vibración e inclusive combinada.	En el Anexo 1 se puede apreciar un ejemplo de este recurso accesible, disponible en el mercado.
Timbre o	Para asegurar la privacidad y seguridad de	Existen también alternativas, con timbres que

portero automático	una persona sorda dentro de una habitación, los porteros automáticos con video son la opción más conveniente.	emiten luz o que son adaptados para que un dispositivo portátil emita una vibración de aviso, cuando llamen a la puerta (Espínola, A., 2015, p. 44).
Teléfonos móviles	Los establecimientos deben tener disponible un teléfono móvil o al menos la opción de mensajes de texto (sms), mensajería instantánea y videoconferencias (WhatsApp, Skype u otras aplicaciones), o correo electrónico, para comunicarse desde una habitación a la recepción, o para realizar reservas de algún servicio, por ejemplo (Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2012, p. 1-3).	Los teléfonos inteligentes o smartphones, gracias a las facilidades desarrolladas para todo el conglomerado, han facilitado la comunicación de las personas con discapacidad auditiva de una forma increíble. Las video llamadas y la mensajería por chat, han colocado a este grupo en una condición de relativa "igualdad de condiciones".
Medidas específicas para actividades de Alimentos y Bebidas		
Menú (oferta de alimentos y/o bebidas)	En establecimientos como restaurantes, cafeterías, o fuentes de soda, se aconseja utilizar cartas y menús en formato impreso, donde se enlisten los ingredientes que conforman cada plato y su respectivo precio, para que la persona sorda pueda identificar la oferta con facilidad (Fundación C.V. FESORD, s.f., p. 14).	Se recomienda que se sigan las consideraciones de escritura, previamente descritas en el criterio de señalización.
Cuenta o factura	Se debe facilitar siempre el valor a cancelar por escrito (Nota de venta o factura), sea este de una cantidad pequeña o si el consumo fue alto. De preferencia se debe indicar en este respaldo físico o ticket, el desglose de los valores. (Fundación C.V. FESORD, s.f., p. 14).	Se recomienda que se sigan las consideraciones de escritura, previamente descritas en el criterio de señalización.
Medidas específicas para Atractivos Turísticos Culturales (iglesias, museos, teatros, etc.)		
Video guías y Signo guías	Son reproductores multimedia, su contenido se puede adaptar a cualquier dispositivo electrónico como un teléfono celular o Tablet (ver Anexo 1), cuyo contenido es desarrollado y adaptado a la medida; estos pueden ser portátiles o fijos y proyectan durante todo el recorrido, descripciones de los distintos elementos presentes en las exposiciones guiadas, traducidas a la Lengua de Señas y subtítulo (SETEDIS, 2015, p. 54-55).	En museos de España se los ha implementado con excelentes resultados, en dicho país también se normalizó la aplicación de subtítulos a cualquier contenido (Norma española UNE 153010 Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva). En el Anexo 2, se puede observar los símbolos para identificar el subtítulo de algún contenido.

En adición a las medidas enlistadas para la creación de entornos accesibles para las personas sordas, las herramientas publicitarias para llegar a este nicho de mercado también deben ser acorde a sus necesidades. Toda persona en algún momento de su vida demanda entornos, productos y servicios accesibles, bien sea por una discapacidad, enfermedad, accidente, embarazo, edad avanzada o simplemente por llevar un equipaje de dimensiones considerables o no estar familiarizado con el entorno (OMT, 2015).

En tal sentido, las nociones conceptuales expuestas permitirán iluminar el diagnóstico de la situación actual del CHQ en materia de accesibilidad. Esto será abordado en el próximo capítulo, lo cual resultará de gran utilidad para presentar una propuesta viable que apunte a remediar la exclusión imperante.

2. CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1 Caracterización del territorio

2.1.1 Localización geográfica, breve descripción física – ambiental

El CHQ es la centralidad administrativa y política del Ecuador; comprende 376 hectáreas, donde se ubican alrededor de 5.000 construcciones inventariadas, y 130 bienes inmuebles de carácter monumental (Servicio de Gestión Inmobiliaria de Sector Público, 31 de diciembre de 2014, p 24).

Como reconocimiento a su densa riqueza histórica y cultural, fue declarado como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en el año 1978. Las intervenciones públicas y privadas, a nivel local, nacional e internacional, a partir de este reconocimiento, han permitido que propios y extraños reafirmen su valor patrimonial al visitarlo.

2.1.2 Características económicas productivas

La ciudad de Quito es sin duda, la carta de presentación del Ecuador frente al mundo, por la concentración en ella del aparato gubernamental, del sector financiero, productivo, de los principales centros educativos y de los servicios en su territorio. La capital es la ciudad que registró hasta 2017 los más elevados ingresos e impuestos a nivel nacional, con el porcentaje más bajo en pobreza y pobreza extrema (7,8% y 1,9% respectivamente). Lastimosamente hasta junio de 2018 se ha evidenciado un incremento alarmante en ambas cifras anteriormente mencionadas, subiendo 5 puntos en el índice de pobreza y 2,7 en el de pobreza extrema como reflejan los datos de la Tabla 4. (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2018).

Tabla 4

Pobreza y extrema pobreza en las ciudades principales del Ecuador

Ciudad	Pobreza			Extrema pobreza		
	Jun-16	Jun-17	Jun-18	Jun-16	Jun-17	Jun-18
Quito	7,9%	7,8%	12,8%	1,7%	1,9%	4,6%
Guayaquil	8,5%	10,5%	14,1%	1,5%	1,9%	2,9%
Cuenca	7,6%	7,8%	2,8%	0,7%	1,7%	0,2%
Machala	10,1%	14,4%	10,7%	1,5%	2,1%	2,6%
Ambato	9,8%	10,2%	9,7%	4,0%	4,0%	1,9%

Adaptada de: Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo-ENEMDU, junio 2018.

La sustancial competitividad de la ciudad frente a las demás urbes del país es indiscutible, tanto esta, como la ciudad de Guayaquil, aportan con gran parte de los ingresos fiscales del Ecuador. En 2010 Quito con su aporte, significó el 22.11% de PIB Nacional mientras que la ciudad porteña el 20.7%. (Diagnóstico Estratégico - Eje Económico: Municipio del DMQ, s/f).

2.1.3 Características socio culturales más relevantes

El CHQ conserva el trazado tipo damero, sobre el que se fundó como: “San Francisco de Quito” el 6 de diciembre de 1534. Fue punto de encuentro, previo a las conquistas Inca y posteriormente española, de los señoríos Quitus, Zúmbizas, Collaguazos, Pillajos y Panzaleos (Ministerio de Relaciones Exteriores del Ecuador, 2003, pp. 11).

A su alrededor se encuentran, asentados sobre lomas, barrios emblemáticos como: San Juan, El Tejar, La Tola, El Panecillo, entre otros. En sus calles convergieron distintas culturas, tanto en los procesos de colonización como en el diseño y construcción de las estructuras arquitectónicas (Conventos, plazas, monasterios, monumentos, museos, plazoletas) que se pueden apreciar hasta la actualidad (Peralta, E; Moya, R., 2002, pp 80).

2.1.4 Breve descripción de la infraestructura, conectividad y movilidad

El desarrollo de la ciudad de Quito es superior a la de otras urbes importantes del país, su cobertura en alcantarillado en la zona urbana, por ejemplo, es del 97% (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2014). Se considera que la población quiteña disfruta de una calidad de vida, adecuada y envidiable, en promedio. Haciendo énfasis en las palabras “en promedio”, se puede acotar que, aunque estos datos son correctos, el principal problema de los indicadores referentes a cobertura de servicios básicos en el DMQ, es el crecimiento heterogéneo y poco equilibrado de los asentamientos humanos de la ciudad, provocando profundas brechas de desigualdad.

El CHQ, ya sea mediante automotores de transporte público o medios de movilización privados, es un punto obligatorio para acceder a los principales puntos, económicos, habitacionales o turísticos del cantón Quito, hacia el sur o norte de la metrópoli, además de hacia sus parroquias rurales. Su topografía, su inexistente alteración estructural a través de los años, por su valor patrimonial e histórico, suponen un problema de tráfico poco fluido y contaminación acústica y ambiental en sus calles (Silva, J., 2010, p. 4).

En la Tabla 5 se puede observar los distintos medios de transporte por medio de los cuales se puede acceder al CHQ, su frecuencia, costes, características y datos relevantes de los mismos.

Tabla 5
Sistema de Transporte en el CHQ

Tipo de transporte	Características	Observaciones
Trole Bus	Sus 5 circuitos abarcan rutas que unen a Quitumbe y Carcelén. Cuenta con 39 paradas y 4 estaciones de transferencia, por las cuales circula su flota de 112 vehículos, entre trolebuses antiguos, buses articulados y biarticulados.	- Servicio de Transporte Público creado en 1995, actualmente operado por la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros (EPMT). En este se efectúan alrededor de 281.000 viajes diarios.
Corredor Sur-Oriental Ecovía	El Tronco Alimentador Oriental Ecovía fue inaugurado en el año 2002. Su ruta cubre el traslado desde la estación Río Coca, hasta Guamaní.	Opera 5 circuitos. La posición de las paradas es en el centro de los carriles de su vía exclusiva. Posee una demanda diaria de 229.000 pasajeros aprox.
Metro Bus	Servicio de Transporte que conecta a la Marín con la Ofelia. Posee rutas alimentadoras hacia Carapungo, Carcelén, y barrios aledaños.	Posee 74 buses articulados de color amarillo y azul, y 132 alimentadores en la Estación "La Ofelia".
Corredor Sur Occidental	En 2012, se implementó un corredor exclusivo para cubrir la demanda de gran parte de barrios suroccidentales. Moviliza a 235 mil pasajeros en promedio por día en sus 301 unidades.	Cuenta con 21 estaciones. Todas las líneas atraviesan el sector de San Roque y El Tejar (límite occidental del Centro Histórico de Quito).
Buses de transporte urbano	Los buses urbanos del DMQ son regulados por la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT), quienes entre sus competencias también tienen la matriculación de los mismos y la seguridad e ingeniería vial de la ciudad de Quito.	El sistema de transporte está conformado por 2136 colectivos urbanos que tienen 134 líneas convencionales mientras que los buses interparroquiales so operadas por 46 líneas y 500 buses de servicio micro regional. (EMSAT, Gestipolis, 2007)
Taxis	15.500 taxis legalmente autorizados para servir en el DMQ: y aproximadamente 6.500 taxis ejecutivos o informales circulando.	La sobre oferta de taxis en la ciudad de Quito es una de las causales más representativas para el caos vehicular que se evidencia a diario en el Centro Histórico de Quito y en distintos puntos conflictivos de la ciudad.
Bici Quito – Bicicleta Pública	Parada Santo Domingo (Plaza de Sto. Domingo), Plaza Grande (Calle Guayaquil, frente al antiguo Registro Civil) y parada Alameda (Junto al Banco Central del Ecuador).	El servicio y suscripción son gratuitos. Operan todos los días del año, con excepción del 1ero de enero, entre las 07:00 y 19:00.
Quito Tour Bus	Bus de dos pisos que ofrece un recorrido por los principales atractivos de Quito desde la Av. Naciones Unidas en el centro financiero al norte de la ciudad, pasando por el Centro Histórico hasta el mirador de El Panecillo.	La tarifa para visitantes adultos nacionales o extranjeros entre los 13 y 64 años es de \$15 usd. Niños de 5 a 12 años, adultos mayores de 65 años* y personas con carnet de discapacidad, poseen una tarifa especial de \$7.50 usd.
Estacionamientos: Cadisán, Tejar Montúfar 1 Montúfar 2 La Ronda San Blas Yaku	El CHQ cuenta con un amplio sistema de parqueaderos públicos, el número de plazas destinadas al estacionamiento de autos privados es de 1913.	El valor promedio es de 0,75 ctvs. Por hora o fracción de hora.
Sistema de Estacionamientos Zona Azul: Zona Santa Clara	Av. Colón, av. 10 de Agosto, av. Tarqui, av. Gran Colombia, calle Luis Sodiro, calles Guayaquil, Caldas, Vargas y av. América.	Este sistema de estacionamientos, facilita la movilización en transporte particular, permitiendo que estos puedan ser parqueados en áreas determinadas en la vía pública. Existen 1.838 plazas de parqueo en la zona y sus alrededores.

Tomado de: Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, 2017.

Las obras de construcción del Metro de Quito, planteadas por el ex alcalde Augusto Barrera y luego asumidas por su sucesor Mauricio Rodas, dentro de una duración de 36 meses de plazo, a partir de abril de 2016, se ejecutan de buena forma. Este proyecto pretende aliviar la carga vehicular que el DMQ enfrenta (Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, 2017).

2.1.5 Identificación de los actores locales

Se ha elegido como actores de la propuesta (Ver en Tabla 6) a aquellos involucrados en mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad a nivel local y nacional, a quienes se encargan de la gestión y administración del CHQ como destino turístico y a otros actores como la academia y las asociaciones sociales relacionadas, que cumplen un rol afín a la temática.

Tabla 6
Mapeo de Actores

TIPO	ACTOR	ROL / LÓGICA O INTERÉS PRINCIPAL	PRINCIPALES RELACIONES CON OTROS ACTORES
GOBIERNO CENTRAL	Ministerio de Turismo	Ejercer la rectoría, regulación, control, planificación, gestión, promoción y difusión, del destino Ecuador.	Creación de la Guía de Turismo Accesible en el año 2012, para personas con discapacidad con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física.
	Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades – CONADIS	Formular, transversalizar, observar, realizar el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas en discapacidades, asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y sus familias.	Generación del Diccionario de Lengua de Señas Ecuatoriana “Gabriel Román” con el apoyo técnico de la FENASEC para formular y definir mediante mesas de trabajo de sus filiales provinciales, los términos adecuados.
	Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES (Subsecretaría de Discapacidades)	Planificar, coordinar, gestionar, controlar y evaluar las políticas, planes, programas, estrategias, proyectos y servicios para la inclusión social de las personas con discapacidad.	Le fue designada la administración y seguimiento del Bono Joaquín Gallegos Lara, a partir de la disolución de la SETEDIS.
	Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda – MIDUVI (Subsecretaría de Hábitat y Espacio Público)	Elaborar y difundir políticas, normativas y herramientas técnicas para promover el desarrollo del Sistema Nacional de Asentamientos Humanos, generar normativas para la regulación del ordenamiento territorial urbano.	Tras la disolución de la SETEDIS, la responsabilidad de los proyectos sobre accesibilidad física en los diferentes entornos recayó sobre esta entidad. Ha impartido, desde el 2016, capacitaciones a personal técnico de entidades gubernamentales y municipales.
GOBIERNO LOCAL	Empresa Pública	Facilitar y gestionar el	Evalúa parámetros de

	Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo”	desarrollo y promoción del turismo y la industria de reuniones del Distrito Metropolitano de Quito.	accesibilidad dentro de los requisitos para la obtención de la LUAE y el Distintivo de Calidad Q.
	Secretaría de Inclusión Social del DMQ	Trabajar en la construcción de políticas públicas, para la prevención, promoción y garantía de derechos de los grupos de atención prioritaria. Atendiendo de manera especializada las necesidades y propuestas de la ciudadanía del DMQ.	Creador del Sello Inclusivo Progresivo, para empresas públicas o privadas que apliquen en sus instalaciones y con su personal herramientas de inclusión.
ORGANIZACIONES SOCIALES	Federación Nacional de Sordos del Ecuador – FENASEC	Promover el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad sorda del Ecuador, a partir del reconocimiento de sus potencialidades y la defensa de sus derechos consagrados en la ley.	Realización con CONADIS y sus filiales en todo el Ecuador, del diccionario de la Lengua de Señas Ecuatoriana.
	Asociación Nacional de Intérpretes y Guías Intérpretes de Lengua de Señas Ecuatoriana – ANILSEC	Velar por los derechos de los intérpretes de lengua de señas, y proporcionarles mecanismos para su crecimiento profesional.	Mediante una comisión de esta asociación, el CONADIS, la FENASEC, la CORDICOM y el SECAP, se trabajó en la propuesta de crear una certificación para los intérpretes de lengua de señas.
SECTOR EMPRESARIAL (PRIVADO)	Cámara de Turismo de Pichincha – CAPTUR	Agrupar a empresas de la provincia de Pichincha pertenecientes a las cinco actividades turísticas reconocidas por la Ley Especial de Desarrollo Turístico y la Ley de Cámaras de Turismo y su Federación Nacional.	No ha tenido participación de peso en el tema de inclusión a personas con discapacidad, únicamente ha trabajado con MINTUR y Quito Turismo en formulación de políticas y normativa que afecten a la industria turística.
ACADEMIA	UNIVERSIDADES E INSTITUTOS PÚBLICOS Y PRIVADOS	Formar personas comprometidas con la sociedad, y generar proyectos en beneficio de la comunidad a través de los cuales se transfieran los conocimientos adquiridos con el fin de mejorar la calidad de vida de grupos de atención prioritaria.	Promueven la investigación y propuesta de proyectos con fines sociales que involucren a las minorías de la sociedad quiteña y ecuatoriana.

Tomado de: MINTUR, CONADIS, ANILSEC, CAPTUR, MIDUVI, MIES, EPMGDT Quito Turismo y Secretaría de Inclusión Social del DMQ.

Basado en la propuesta de Mapeo de Actores de Solís, A., 2007.

2.2 Caracterización del sistema turístico

2.2.1 Análisis de la oferta actual

Dentro de los límites de la Zona Especial Turística del CHQ, se localizan los atractivos de tipo cultural enlistados en la Tabla 7, que en conjunto conforman el centro histórico más grande de Sudamérica.

Tabla 7
Atractivos Culturales de la ZET del CHQ

Museos	Teatros, Centro Culturales	Iglesias, Conventos y Monasterios
<ul style="list-style-type: none"> • Museo de la Ciudad • Museo Fray Pedro Bedón • Museo Fray Pedro Gocial • Museo Casa María Augusta Urrutia • Museo Numismático del Banco Central del Ecuador • Museo Casa de Sucre • Museo Manuela Sáenz • Museo Alberto Mena Caamaño (Museo de Cera) • Museo Casa del Alabado • Museo Miguel de Santiago • Museo Camilo Egas 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Cultural Tianguéz • Escuela Taller Quito N. 1 • Teatro Bolívar • Teatro Sucre • Teatro Variedades Ernesto Albán • Centro Cultural Metropolitano • Museo de Arte Colonial 	<ul style="list-style-type: none"> • Capilla del Hospicio de San Lázaro • Iglesia de San Roque • Capilla del Robo • Monasterio de Santa Clara • Iglesia y Monasterio del Carmen Alto • Iglesia y Convento de Santo Domingo • Capilla de Cantuña • Iglesia y Convento de San Francisco • Iglesia de la Compañía de Jesús • Iglesia del Sagrario • Catedral Metropolitana de Quito • Monasterio de Santa Catalina de Siena • Iglesia y Convento de la Merced • Monasterio e Iglesia de la Concepción • Iglesia y Convento de San Agustín • Monasterio e Iglesia del Carmen Bajo • Iglesia de Santa Bárbara • Iglesia de San Blas • Monasterio de San Juan • Basílica del Voto Nacional
	<p>Plazas, Monumentos y Sitios de Interés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaza del Teatro • Monumento a la Virgen de Quito • Calle y Monumento 24 de Mayo • Calle La Ronda • Palacio de Gobierno • Plaza de la Independencia (Plaza Grande) • Palacio Arzobispal • Plaza González Suárez (Plaza Chica) • Plaza de San Francisco • Plaza de Santo Domingo • Monumento a Benalcázar 	

Tomado de: Plan de Gestión para la ZET del CHQ, MDMQ. (2012)

Según una consultoría contratada por el Ministerio de Turismo en 2014 (revisar Anexo 3), los atractivos turísticos considerados como accesibles dentro del CHQ, son únicamente los descritos en la Tabla 8. En dicho estudio se establecen las bases para un plan estratégico de turismo accesible englobando a varias provincias del país.

Tabla 8
Atractivos Inclusivos en el CHQ

ATRACTIVO	GEOREFERENCIA		VALORIZACIÓN
	X	Y	
PLAZA GRANDE	776921,4	9975642	ACCESIBILIDAD REAL MÍNIMA (ARM)
PALACIO PRESIDENCIAL O DE GOBIERNO	776868,41	9975689	ACCESIBLE (70%) (A 70%)
PLAZA DE SAN FRANCISCO	776612,53	9975569	ACCESIBILIDAD REAL MÍNIMA (ARM)
MUSEO DE LA CIUDAD	776619,6	9975317	ACCESIBLE (70%) (A70%)

En el CHQ se desarrollan las actividades turísticas determinadas en la Tabla 9, se detalla además el número de establecimientos por categorías según el catastro de establecimientos registrados en Quito Turismo a noviembre de 2017. Todos ellos prestan servicios turísticos a usuarios locales, nacionales y extranjeros diariamente.

Tabla 9
Establecimientos Turísticos del CHQ

Actividad	Tipo	Categoría	N° de establecimientos
Alimentos y Bebidas	Restaurantes (240 establecimientos registrados)	Primera	9
		Segunda	89
		Tercera	34
		Cuarta	108
	Fuente de Soda (37 establecimientos registrados)	Segunda	13
		Tercera	24
	Cafeterías (100 establecimientos registrados)	Primera	8
		Segunda	28
		Tercera	29
		Cuarta	35
Alojamiento	Hostal (38 establecimientos registrados)	Una Estrella	8
		Dos Estrellas	26
		Tres Estrellas	4
	Hotel (18 establecimientos registrados)	Una Estrella	0
		Dos Estrellas	1
		Tres Estrellas	10
		Cuatro Estrellas	7
	Casa de Huéspedes (1 establecimiento registrado)	Única	1
Operación e Intermediación Turística	Agencia de Servicios Turísticos (17 establecimientos registrados)	Operador Turístico	11
		Agencia de Viajes Internacional	1
		Agencia de Viajes Dual	5
Total			416

Tomado de: Quito Turismo (2017)

2.2.2 Análisis de la demanda actual

Por la naturaleza patrimonial y turística del CHQ, éste se ha posicionado como un atractivo imperdible para los turistas que arriban a la ciudad. El último estudio “Caracterización del turismo receptor en el DMQ, N° 6” detalla las características del turista (visitante) que arriba al DMQ (Quito Turismo, 2016) de la siguiente manera:



Figura 3. Perfil del turista de Quito

Tomado de: Quito Turismo, 2016.

En las estadísticas manejadas en entidades como el Ministerio de Turismo y el Ministerio del Interior, no se cuenta con datos en cuanto al número de personas con discapacidad que llegan al Ecuador con el fin de realizar alguna actividad turística; de la misma manera, los organismos a nivel municipal no registran esta información para la ciudad de Quito.

2.2.3. Análisis de la superestructura

Nacional

Durante las últimas décadas, como lo indica la Figura 4, en el Ecuador se han formulado planes, programas y proyectos en distintos niveles de aplicación, cuyo fin ha sido la atención prioritaria a personas con discapacidad. Entre ellos, vale la pena destacar aquellos que han sido acompañados de una campaña promocional masiva a nivel nacional.

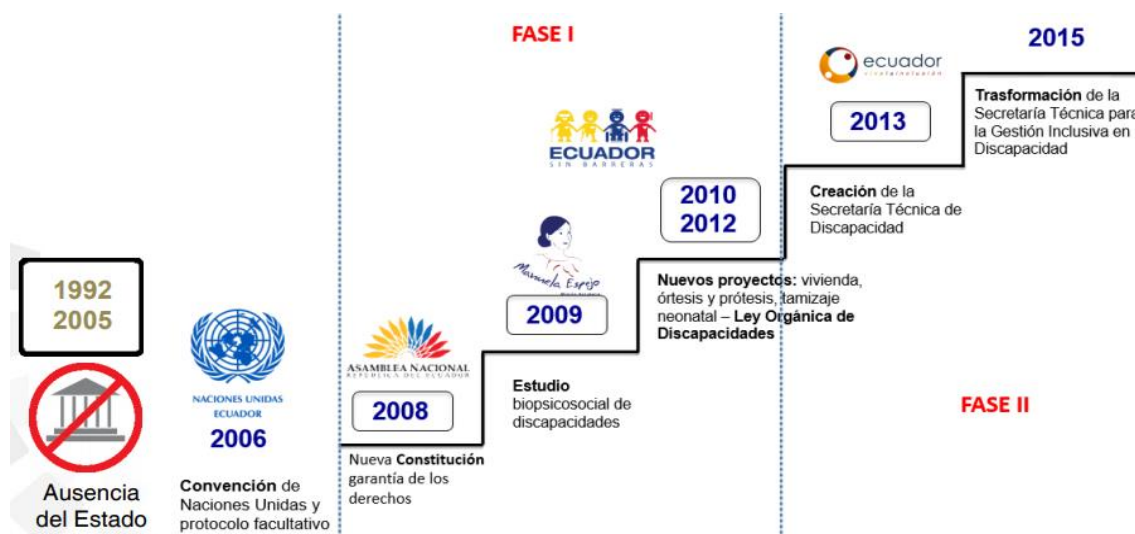


Figura 4. Evolución de la Política Pública en Ecuador en materia de discapacidades.

Tomada de: Secretaría Técnica de Discapacidad, 2015.

La Misión Solidaria Manuela Espejo nace con su lanzamiento en el año 2009, esta enfoca sus esfuerzos a las personas con discapacidad, personas que sufren enfermedades severas y catastróficas y, menores que padezcan VIH Sida. Su alcance llega geográficamente a poblaciones urbanas y rurales, con acciones concretas como ayudas económicas, inserción laboral y, detección temprana de discapacidades (auditivas y visuales) en etapas escolares y pre escolares. Las personas sordas han sido beneficiarias principalmente de ayudas técnicas (audífonos), que mejoran su calidad de vida. (Plataforma de Seguridad Alimentaria y Nutricional, 2018).

Otro programa de gran alcance fue el emprendido en 2007, denominado “Ecuador Sin Barreras”, el mismo que a través de cinco campañas: “Derecho sin Barreras”, “Ciudad sin Barreras”, “Equiparando Oportunidades”, “Todos Somos Iguales” y “Empleo sin Barreras”, promovieron que la sociedad ecuatoriana se encamine a una realidad más incluyente. Esta última fue una de las más relevantes; se enfocó en impulsar el cumplimiento de los derechos laborales de este grupo. (El Diario.ec, 24 de mayo de 2007).

Para la ejecución de estas iniciativas, se creó la Secretaría Técnica de Discapacidades (SETEDIS) en 2013, la misma que se convirtió en 2015 en la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva de Discapacidades, con las mismas siglas. En mayo del 2016, con motivo de la crisis económica que el país atravesó, esta institución se disolvió según decreto presidencial 1047, disgregando las tareas a ella encomendada, entre varios Ministerios del Estado. (El Universo. 27 de mayo de 2016).

En cuanto al DMQ, existe normativa que promueve la calidad en los prestadores de servicios turísticos, en la que se incluyen criterios de accesibilidad. Las Disposiciones Generales 1ra y 2da de la Ordenanza Municipal N° 236, sancionada el 24 de abril del 2010, señala como “Zonas Especiales Turísticas”, en adelante “ZET”, al CHQ y La Mariscal, con el fin de que a través de ellas se pueda fomentar, desarrollar y promocionar la actividad turística del DMQ de forma planificada y territorialmente organizada. Consecuentemente, se delega la tarea de elaborar planes de gestión y desarrollar reglas técnicas para las previamente citadas ZET's a Quito Turismo. Dichos planes, se aprobaron a través de la Resolución A012 expedida el 24 de octubre del 2014 por el alcalde Mauricio Rodas Espinel.

Se establece el perímetro de la Zona Especial Turística del Centro Histórico (Ver Figura 5), basándose en los puntos críticos donde se ubican los complejos histórico-culturales más sobresalientes que en ella se asientan, se han tomado como puntos de referencia o límites a las calles: Briceño al Norte, Ambato al Sur, la Av. Pichincha al oriente y la Av. Mariscal Sucre al occidente.

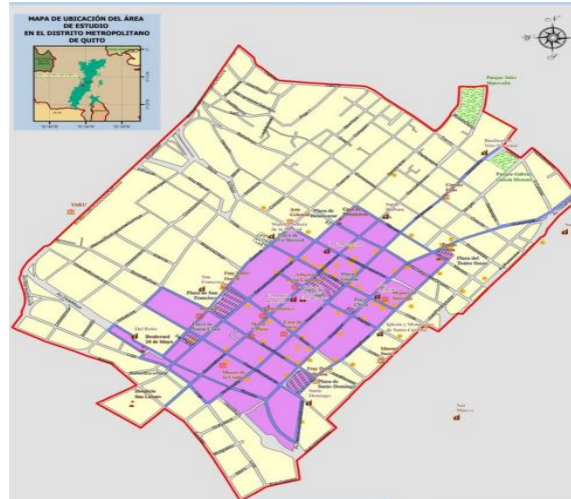


Figura 5. Estructura del Espacio Turístico ZET Centro Histórico
Tomada de: Plan de Gestión Zet Centro Histórico, MDMQ, 2012.

Internacional

Resoluciones, declaraciones y manuales han sido generados con la colaboración de la Organización Mundial del Turismo y organismos como la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) y la Fundación ONCE, organismos en la búsqueda de la inclusión de las personas con discapacidad. Estos documentos nombrados abarcan definiciones, pautas, herramientas y directrices para la adecuación de espacios turísticos, identificando las necesidades que cada una de las discapacidades precisa.

A continuación, se enlistan las recomendaciones y manuales, desarrollados desde la OMT para la accesibilidad de personas con discapacidad, cualquiera que esta fuera, desde varios enfoques como el acceso a la información, comunicación, instalaciones, servicios públicos, entre otros.

- Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística
- “Turismo para todos: promover la Accesibilidad universal”
- Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible

- Manual sobre turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas
- Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Modulo I: Definición y contexto
- Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Modulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones
- Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Modulo III: Principales áreas de intervención
- Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Modulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo
- Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Modulo V: Buenas prácticas de turismo accesible.
- Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance.

Demarcado el panorama actual económico productivo y social del CHQ así como la situación actual del sistema turístico en este destino, en el capítulo III se determinarán las necesidades de la persona sorda frente a la actividad turística en el CHQ y el perfil del turista con discapacidad auditiva.

3. CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN QUE DARÁN PASO A LA PROPUESTA

3.1. Análisis de la aplicación de la encuesta

Tras la aplicación de la encuesta por medio de la herramienta Google Formularios en la que se buscó definir los comportamientos al viajar de las personas con discapacidad auditiva, se describe en la Tabla 10, el perfil de las 20 personas que respondieron al cuestionario.

Tabla 10
Características de las personas encuestadas

No. de Encuestados	20
Género	Del total de encuestados, respondieron mujeres en un 75% y el 25% restante fueron hombres.
Nivel de Instrucción	El 50% tiene un nivel de educación de Tercer Nivel (Carrera Técnica / Tecnológica / Universitaria)
Grupo de Interés	Se buscó la participación de: personas con discapacidad auditiva (25%), familiares de personas con discapacidad auditiva (55%) o intérpretes de Lengua de Señas Ecuatoriana (20%).
Rango de Edad	El 55% de los encuestados poseen entre 21 a 30 años.
Uso de ayudas técnicas de audición (audífono o implante coclear)	El 40%, posee ayudas técnicas como audífonos o implantes cocleares para mejorar su audición.

Se han compactado los datos arrojados en la tabla 11, generando así las características del visitante/turista con discapacidad auditiva del CHQ al momento de viajar.

Tabla 11
Perfil y características de viaje del turista con discapacidad auditiva

Frecuencia de viaje	El 40% de los encuestados viajan una vez cada 3 meses, un 25% una vez cada mes; a este le sigue el porcentaje de quienes viajan una vez cada 6 meses con el 20%.
Estancia promedio	El 50% permanece de 1-3 días en el destino, por lo que resulta viable su visita al Centro Histórico de Quito.
Compañía al viajar	Las personas sordas viajan en su mayoría con su familia (50%).
Gasto diario	El promedio de gasto diario por persona durante su estadía es de 61 a 90 dólares americanos (55%).
Tipo de Turismo que realiza	Sus preferencias en cuanto al tipo de turismo y las actividades a realizar se inclinan hacia el Turismo de Naturaleza (35%) y el Turismo Histórico-Cultural (45%).
Motivación	Viajan principalmente por "vacaciones" (50%) y con el fin de visitar a amigos y familiares (30%).
Destinos turísticos accesibles que conoce	El 75% no ha visitado ningún destino turístico que cuente con todas las facilidades turísticas accesibles para una persona con discapacidad auditiva.
Medio para recibir información turística	Un 45% del total de encuestados prefiere conocer acerca de algún destino por medio de las redes sociales, seguido por un 25% que opta por el correo electrónico.
Uso de servicios de operación e intermediación turística	El 60% de los encuestados, no opta por contratar los servicios de una agencia de viaje al momento de planificar la visita a algún destino.
Guianza adaptada	Un 80% manifiesta no haber contratado y no conocer de los servicios de un guía turístico con conocimientos de la Lengua de Señas Ecuatoriana.
Comunicación en Lengua de Señas en el servicio	El 75% de los encuestados, considera "sumamente importante" que el personal de servicio en la actividad turística conozca la Lengua de Señas.
El CHQ ¿es accesible?	El Centro Histórico obtuvo una calificación regular respecto a su nivel de accesibilidad percibido, en un rango del 1 al 5 donde 1 significaba "nada accesible" y 5 "completamente accesible", El 30% lo calificó con 1, el 25% con 2 y el 20% con 3.
Necesidades al visitar un destino	Los aspectos más importantes que consideran al momento de visitar un destino son: la señalética (65%), y el acceso libre a internet (40%).
Oferta de alimentos y bebidas	El 80% de los encuestados prefiere que el menú o carta de alimentos y

	bebidas, conste de la descripción del plato con sus respectivos ingredientes y, sus precios correspondientes.
Barreras en el servicio de Alimentos y Bebidas	Este criterio fue abierto, se pudo identificar que la calidad en la atención al cliente, los obstáculos respecto a la comunicación, actos discriminatorios y los problemas al momento de ordenar han sido notoriamente negativos en sus experiencias.
Barreras en el servicio de Alojamiento	Los principales inconvenientes nombrados fueron: la necesidad de estar siempre acompañados de una persona oyente al hospedarse por seguridad y persisten las barreras de comunicación y la deficiente atención al cliente.
Barreras en atractivos culturales (museos, teatros, centros culturales, etc.)	Textos complejos en las descripciones de obras en museos y placas de monumentos, falta de guías/mediadores con conocimientos de Lengua de Señas y la discriminación, fueron barreras identificadas en los que los encuestados coincidieron.

3.2 Análisis de las entrevistas a expertos

3.2.1 Accesibilidad al espacio físico

A partir del 2014, se trabajó la accesibilidad al espacio físico desde la Secretaría Técnica de Discapacidades, sin embargo, tras su disolución en el 2016, esta competencia fue transferida directamente hacia MIDUVI, manifestó Patricia Ortega. Indicó también que, lo referente a la accesibilidad web o accesibilidad de sistemas de información y comunicación pasó a manos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de La Comunicación (MINTEL), inclusión productiva al Ministerio de Industria y Productividad (MIPRO) e inclusión social para personas con discapacidad al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

A nivel municipal, La Secretaría de Inclusión Social, encabezada desde enero del 2016 por uno de los expertos entrevistados, el Secretario César Mantilla Cisneros, genera políticas al respecto, para los grupos de atención prioritaria; niños, niñas y adolescentes, jóvenes, adultos mayores, mujeres, género visto desde la concepción de hombres y mujeres a la población LGBTI de diversidad sexo-genérica, movilidad humana, personas que se encuentran en migración interna, externa, refugiados, retornados, pueblo afrodescendiente, pueblos y nacionalidades indígenas, personas con discapacidad, animales y naturaleza.

Parte también de la Administración Municipal, el Área de Calidad de la Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico se encarga de la

regulación y control de establecimiento turísticos en el DMQ, incluidas sus parroquias. Marco Mena, Técnico de Calidad 1, aclara que su labor y la de su equipo de trabajo, es realizar inspecciones en base a la normativa que se encuentra vigente, sean Reglamentos, Ordenanzas, aplicables únicamente en el DMQ. El entrevistado comenta que esta Empresa Pública no elabora Normativa, sólo la regula, pero tiene la alternativa de sugerir en base a su trabajo de campo, cambios referentes a la gestión turística de la ciudad en el Consejo Metropolitano.

Dentro de los criterios que verifican los Técnicos de Calidad de Quito Turismo, se enlistan varios en relación a la accesibilidad universal: señalética, baños adaptados para personas con discapacidad, distribución del espacio, y otros concernientes a la capacitación del personal, tanto de servicio como de los empleados que manipulan directamente los alimentos.

Los entrevistados coinciden en que, el recurso que las personas con discapacidad auditiva usan para ubicarse dentro de un espacio, independientemente si este es un espacio abierto o cerrado, es la señalética.

Patricia Ortega, funcionaria del MIDUVI, es más precisa al respecto, indica que las características fundamentales que debe cumplir el diseño de la señalética son: clara, concisa y con la información puntual de lo que significa. Recomienda usar términos de fácil comprensión. En espacios abiertos, como zonas turísticas, parques, plazas y museos, aconseja sobre la necesidad de que exista un correcto sistema de señalización, que sea uniforme en toda la edificación, que los colores contrasten tanto con la superficie como el texto donde están colocados, que se sitúen a una altura correcta y que el tamaño del texto sea lo suficientemente grande para que pueda ser legible desde una distancia considerable.

Los caracteres de la rotulación deberían ser en “palo seco”, sin ningún tipo de remate dentro del texto para que sea fácilmente legible por cualquier individuo.

La señalética tanto informativa, orientativa, direccional, debe ser una ayuda para que las personas puedan ubicarse y moverse por el espacio fácilmente, sin ningún tipo de dificultad.

3.2.2 Importancia de la Lengua de Señas Ecuatoriana (LSEC) en la mediación y el servicio

Yajaira Escudero, con una trayectoria en temas de interpretación de Lengua de Señas de 20 años, tuvo un inicio netamente empírico ya que es hija de padres sordos. Sostiene que la organización que preside (ANILSEC), no imparte la Lengua de Señas, quienes son llamados a hacerlo son las organizaciones y federaciones representantes de las personas con discapacidad auditiva, por ejemplo, FENASEC y sus filiales en todo el Ecuador.

ANILSEC fue creada para vigilar y precautelar los derechos de los intérpretes de lengua de señas y, al mismo tiempo, tener espacios de formación de otra índole. Sus asociados se capacitan en técnicas de interpretación, y a la vez, la asociación brinda talleres en instituciones (públicas o privadas) que decidan tener un acuerdo con la asociación.

Asegura que, en temas de interpretación en el campo turístico, no existen intérpretes de Lengua de Señas especializados en mediación o guianza, pero si prestan el servicio. Cuando un grupo de personas sordas arriba a Quito o a otras ciudades del país suelen solicitar un intérprete que se convierta en mediador de comunicación y cumplen con el servicio de hacer llegar la información a la persona sorda, como un traductor, más no como un guía de turismo. Además, recomienda que, de darse una capacitación sobre Lengua de Señas para los profesionales en turismo, puedan aprender tanto la Lengua de Señas Internacional como la ecuatoriana.

Manifiesta que lo óptimo sería que todas las carreras universitarias que tengan contacto con las personas, es decir, formación referente a salud, educación, turismo, servicio al cliente, tengan por lo menos un módulo de aprendizaje en

Lengua de Señas. Esto, permitirá romper en cierta medida con las barreras de cómo llegar a comunicarse con una persona sorda al momento de que esta la aborde en el ejercicio de su profesión. En el Anexo 2, se muestra el símbolo para identificar los contenidos o sitios que posean traducción a Lengua de Señas.

Asimismo, la experta entrevistada en representación de MIDUVI, master en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en la Universidad de Jaen, España, sugiere que, dentro de los espacios turísticos como museos, exista una persona con conocimientos de Lengua de Señas. Todas las instituciones que conllevan un uso público, no sólo las públicas, sino que brindan servicio a un usuario, deberían contar con al menos una persona que posea conocimientos básicos de Lengua de Señas. Si una persona con discapacidad auditiva va a un banco, ¿cómo podría comunicarse con el cajero?; si se acerca a una institución pública, ¿cómo podría hacer saber su requerimiento?

En educación, también se denota un avance, el hecho de tener modelos lingüísticos contratados en colegios para niños y jóvenes sordos y, respecto a que, al día de hoy, se pueda contar con una certificación de intérpretes de Lengua de Señas.

Xavier Torres, Presidente del CONADIS, destacó el gran paso que significó la habilitación de intérpretes de lengua de señas en todos los medios de comunicación. Antes de aquello, las personas sordas tenían información completamente atrasada de todos los acontecimientos del país y el mundo. Esto conllevaba a un irrespeto a los derechos humanos, puntualmente al derecho a la accesibilidad de la información en su propia lengua y al tiempo adecuado.

3.2.3 Proyectos desarrollados

Respecto a las entidades públicas y principalmente privadas, la Secretaría Metropolitana de Inclusión Social, no tiene la potestad de generar una obligatoriedad de cumplimiento de normas INEN de accesibilidad, pero sí de

generar proyectos que permitan tener indirectamente esa incidencia; uno de ellos, el “Sello Inclusivo Progresivo” (se puede observar la placa que se entrega en la figura 6). Este, se centra en fijar parámetros de inclusión para los establecimientos privados, hoteles, restaurantes, centros de comercio, bazares, en realidad, cualquier entidad que desee obtener este sello.



Figura 6. Sello Inclusivo Progresivo

Tomada de: Secretaría de Inclusión Social del DMQ, 2017.

Particularmente en la ciudad de Quito, a partir de la propuesta anteriormente nombrada por parte de la Secretaría de Inclusión Social, ya se valida y reconoce a aquellos establecimientos que muestran interés por construir espacios accesibles para todos. Este requiere un cumplimiento del 60% de los 27 parámetros que solicita y se renueva anualmente.

En la Tabla 12 se demarcan los puntos relacionados con la inclusión de las personas con discapacidad que se toman en cuenta para la evaluación y posterior otorgamiento del Sello Inclusivo Progresivo, en el Anexo 4 se encuentran la lista de criterios completos.

Tabla 12

Criterios de evaluación de accesibilidad del Sello Inclusivo Progresivo

SELLO INCLUSIVO... Progresivo			
Criterios para establecer la inclusión de una entidad			
Nº	Criterio	Marque con (X), si aplica.	Fuentes de verificación. (Ejemplo: permiso de funcionamiento, fotografías, etc.)
8	<i>El establecimiento realiza capacitación periódica a su personal en temas de derechos y/o responsabilidad social.</i>		<i>Copia de certificado o diploma.</i>
9	<i>El establecimiento brinda espacios o promueve la difusión de mensajes en derechos e inclusión social.</i>		<i>Fotografía</i>
14	<i>El establecimiento promueve o vincula laboralmente a personas con discapacidad.</i>		<i>Carné de la autoridad competente.</i>
26	<i>El personal está capacitado para brindar asistencias o facilidades a personas con discapacidad o movilidad limitada.</i>		<i>Carta (principio de buena fe)</i>
27	<i>Cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad, sea esta física, visual, auditiva o intelectual. O cuenta con rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braille (identificación de espacios, ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú, elementos sonoros) dispositivos de iluminación.</i>		<i>Fotografía</i>

Adaptado de: Secretaría de Inclusión Social, 2016.

De un total de 166 establecimientos o entidades acreedoras de este reconocimiento, únicamente 3, están ubicados en el CHQ y son: “Caravana”, restaurante situado en la calle Chile E1-46 y Montúfar; el Instituto Metropolitano de Patrimonio (IMP) localizado en las calles García Moreno N8-27 y Manabí; y, el reconocido hotel “Patio Andaluz” dispuesto en la dirección: García Moreno N6-52 entre Olmedo y Mejía. Los otros 163, están repartidos en el resto del DMQ, la gran mayoría en “La Mariscal” y sus alrededores. (Secretaría de Inclusión Social, 2017)

3.2.4 Talleres de Accesibilidad Universal – MIDUVI

En cuanto a la labor respecto a la accesibilidad al espacio físico, se han desarrollado proyectos a nivel nacional, estudios y metodologías técnicas para diagnosticar el nivel de accesibilidad con el que cuentan las edificaciones. Dicho trabajo, no se enfocó en una sola discapacidad, abarcaron a todos los grupos de atención prioritaria, aplicando el término de accesibilidad universal.

En temas técnicos, desde MIDUVI se pretende fortalecer la capacitación por medio de talleres a universidades, personal técnico de instituciones, tanto públicas como privadas. Generando nuevas herramientas y productos que sean útiles para transversalizar la política pública en este tema. Patricia Ortega detalla el contenido que propone el “Plan Nacional de Accesibilidad”. Este, plantea ejercer de manera obligatoria a nivel nacional los temas en accesibilidad en todos los ámbitos que esto compete. Opina que el problema es la aplicación de las leyes y las normas existentes, las mismas que no se llegan a cumplir como deberían y a cabalidad. A partir del Plan se busca justamente que los elementos que la accesibilidad universal requiere, sean obligatorios para todas las edificaciones.

Los talleres constan de varios componentes, como primer punto se define la accesibilidad, su importancia en el desarrollo de las ciudades, la población beneficiaria a nivel nacional y mundial; el uso de un lenguaje positivo al referirse a una persona con discapacidad, el marco normativo legal que los ampara y que es punto de partida para la aplicación de los criterios de accesibilidad, artículos de la Constitución, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, Agenda Nacional de Igualdad de Discapacidades, Ley Orgánica y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre otros documentos de valía. Luego de esta introducción más bien conceptual se abarcan temas técnicos de acuerdo a la institución que esté participando en el taller. Se habla de: la accesibilidad al espacio urbano, al espacio edificado, al mobiliario, parques y jardines, rotulación y, los criterios a tomar en cuenta en la señalética, seguridad y evacuación.

3.3 Análisis de la aplicación de la ficha técnica de accesibilidad

A partir de los conceptos citados en el Capítulo 1, las entrevistas a expertos con sus valoradas opiniones y recomendaciones y, el pronunciamiento oficial por parte del Ministerio de Turismo, a través de su Directora de Bienestar Turístico, la Lcda. María Gabriela Suárez (Anexo 3), se efectuó la medición de las facilidades que brindan a las personas con discapacidad auditiva, las empresas del sector turístico y los atractivos turísticos.

3.3.1 Servicios Turísticos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos gracias a las visitas y la aplicación de la lista de chequeo a establecimientos turísticos del casco colonial del CHQ.

Tabla 13

Ficha de Accesibilidad PCD Auditiva - Servicios Turísticos

Criterios de accesibilidad		Si cumple (1)	Cumple Parcialmente (2)	No cumple (3)	No aplica (4)	Análisis de Resultados
1. ASPECTOS GENERALES	1.1 El establecimiento cuenta con red inalámbrica de internet disponible para sus clientes/ usuarios	48,8%	17,5%	33,8%	0,0%	EL 17,5% de los establecimientos cumplen parcialmente porque disponen de un proveedor de internet, pero este servicio es contratado únicamente para uso de los empleados y propietarios, la clave de acceso no se facilita a los clientes; el otro 33,8% no lo ve necesario para complementar su servicio.
	1.2 Todas las áreas del establecimiento poseen iluminación adecuada (natural o artificial)	71,3%	27,5%	1,3%	0,0%	Se evidencia que existen establecimientos con temáticas rústicas que justifican su falta de iluminación por tratarse de un tema de decoración, además, se encontraron en otros sitios, focos quemados o en mal estado, en ambos casos, este criterio no se cumple. El 27,5% de los lugares visitados, poseían áreas iluminadas y otras con poca luz, en estos casos cumplieron parcialmente.
	1.3 Cuartos de baño poseen dispositivo que indique si el mismo se encuentra libre u ocupado.	2,5%	30,0%	67,5%	0,0%	Únicamente el 2,5% de los baños disponibles para el uso de clientes contaba con algún dispositivo que reflejaba el estado de libre u ocupado del mismo; se definió con el criterio de cumplimiento parcial (30%) a aquellas baterías sanitarias que contaban con un espacio libre sobre y bajo la puerta, donde se podía observar si el baño estaba siendo ocupado por alguna persona.
2. SEÑALÉTICA	2.1 Es homogénea en todas las áreas del establecimiento	37,5%	0,0%	62,5%	0,0%	Los establecimientos que cumplieron con este criterio (37,5% del total), poseían señalética uniforme en todas las áreas del establecimiento (bodegas, baños, salidas de emergencia, etc.); El 62,5% en cambio, no tenía elementos de señalización en varias áreas o no tenían similitud entre ellos, provocando en muchos de los casos, confusión.
	2.2 La tipografía es fácilmente legible (palo seco) a una distancia prudente	63,8%	0,0%	36,3%	0,0%	La señalética del 63,8% de establecimientos que cumplen con este criterio, tiene un tipo de letra sin ningún rasgo adicional, y tienen el tamaño de letra adecuado para leerlo a una distancia considerable. El otro 36,3% posee un formato poco legible, está deteriorada, o no es visible.
	2.3 La altura es la recomendada para su	77,5%	0,0%	22,5%	0,0%	Este criterio es acatado en su mayoría (77,5%), pero se verificaron ciertos elementos de señalización ubicados casi a la altura del suelo en ciertos establecimientos, y otros, con

	visualización					objetos superpuestos, que no permitían observar la señalética (22,5%).
	2.4 Existe un adecuado contraste cromático	76,3%	0,0%	23,8%	0,0%	En muchos de los casos, los establecimientos verificados que se ubican dentro del 23,8% de aquellos que no cumplen con este parámetro, poseen señalética personalizada con la imagen y logo del sitio, por lo cual, no se manejan colores adecuados que contrasten, entre el color de fondo y el color del texto.
3. SERVICIO AL USUARIO (ATENCIÓN)	3.1 Personal capacitado en Lengua de Señas	2,5%	0,0%	97,5%	0,0%	El 2,5% de los establecimientos evaluados, contaba con al menos una persona capacitada en Lengua de Señas, aprendida de manera empírica, y con un nivel básico.
	3.2 Reglamento interno donde se indique el procedimiento para la atención a un cliente con discapacidad	25,0%	38,8%	36,2%	0,0%	EL 25% cumple a cabalidad este criterio, mientras que el 38,8% que cumple parcialmente, posee un reglamento interno con el procedimiento para la atención a una persona con discapacidad, pero este documento no ha sido socializado con su personal, razón por la cual no cumple su fin.
	3.3 El establecimiento cuenta con carta o menú impreso, donde consten los ingredientes que cada plato contiene, y los precios de los mismos.	33,8%	8,7%	45,0%	12,5%	El 12,5% de establecimientos para los que se definió que este criterio no aplicaba, corresponden a las agencias de viajes y los establecimientos de alojamiento que no poseen restaurantes anclados a su actividad; el resto de establecimientos poseen un porcentaje de cumplimiento del 33,8%, y el 8,7% que cumple parcialmente posee una oferta de alimentos física, pero lo misma no detalla los ingredientes y/o los precios, se encuentra desactualizada o poco legible.
	3.4 Se entrega una nota de venta o factura desglosada, de los valores a cancelar al cliente.	88,7%	1,3%	10,0%	0,0%	El 88% de los establecimientos facilitan una factura desglosada del consumo que realice el cliente del lugar; se verificó que el 1,3% de los establecimientos contaba con el respaldo, pero el mismo estaba caducado; y el 10% restante no entrega ningún respaldo físico al consumidor.
4. HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD	4.1 Iluminación de emergencia (lámparas)	88,7%	0,0%	11,3%	0,0%	La mayor parte de los establecimientos sondeados cuentan con la iluminación de emergencia (88,7%), del porcentaje restante que no cumple, en algunos casos tenían el equipo instalado pero este no funcionaba o se encontraba en mal estado.
	4.2 Bucles magnéticos en áreas de atención al cliente	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	Ningún establecimiento verificado que brinde servicios turísticos contaba con esta ayuda técnica.
	4.3 La habitación cuenta con un despertador para el huésped, que alerte por medio de vibración, luz o ambos.	0,0%	0,0%	3,7%	96,3%	No se evidencia ningún establecimiento de alojamiento trabajando con esta herramienta accesible.
	4.4 La habitación cuenta con portero automático de video con vista del exterior, o en su defecto, un timbre adaptado con luz o vibración.	0,0%	0,0%	3,7%	96,3%	No se evidencia ningún establecimiento de alojamiento trabajando con esta herramienta accesible.
	4.5 Se encuentra disponible un teléfono móvil en la habitación o al menos, la opción de comunicarse con recepción por medio de	1,3%	1,3%	2,5%	95,0%	Se verificó en campo, que varios hostales principalmente, al no poseer una central telefónica con conexiones en cada habitación por el costo que esto significa, han colocado el número de un teléfono celular para atender cualquier requerimiento desde la recepción. El 2,5%, que corresponde al 50% de los establecimientos de alojamiento, no poseen ningún medio de comunicación entre la recepción y las habitaciones, y otros, cuentan sólo con un teléfono fijo.

	sms, WhatsApp o correo electrónico.					
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	5.1 El establecimiento cuenta con una página web accesible.	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%	En el sondeo realizado, no existe una página web completamente accesible ya que, para poseerla, deben tener todo el contenido con sonido, de manera escrita o traducida a la Lengua de Señas. Se consideró al 37,5% de páginas web de los diferentes establecimientos como "parcialmente accesibles" cuando poseían un diseño sin acumulación de texto por página, o si tenían la opción de compra o reserva de productos o servicios por ese medio, de igual manera en los casos donde había asistencia mediante chat en tiempo real al cliente, etc.
	5.2 Los diferentes servicios se promocionan mediante folletos, dípticos, trípticos u otro material informativo impreso (sin acumulación excesiva de texto, tipografía legible y con contraste cromático).	36,2%	18,8%	45,0%	0,0%	Se encontró que en algunos establecimientos, promocionaban sus productos y servicios a través de parlantes, hacia el exterior, estos se encuentran dentro del 45% de establecimientos que no tienen publicidad impresa o que no cumplen con las características necesarias.

3.3.2. Atractivos Turísticos

Los atractivos turísticos como museos, iglesias y centros de interpretación del CHQ, también fueron considerados y se les aplicó una ficha con ciertos criterios diferenciadores a comparación de la ficha previamente expuesta para los establecimientos que prestan algún tipo de servicio turístico. La tabla 14, refleja los resultados obtenidos tras la aplicación de la lista de chequeo, estableciendo en porcentajes el nivel de cumplimiento de los atractivos turísticos culturales frente a los criterios de accesibilidad.

Tabla 14

Ficha de Accesibilidad PCD Auditiva - Atractivos Turísticos

Criterios de accesibilidad		Sí cumple (1)	Cumple Parcialmente (2)	No cumple (3)	No aplica (4)	Análisis de Resultados
1. ASPECTOS GENERALES	1.1 El establecimiento cuenta con red inalámbrica de internet disponible para sus clientes/ usuarios	25%	0%	35%	40%	El 25% de los recursos turísticos verificados poseían red inalámbrica de internet en sus instalaciones, disponible para los usuarios que reciben. Sólo dos atractivos turísticos que representan el 10% del total, no contaban con esta facilidad. Este criterio no aplica para iglesias y conventos.
	1.2 Todas las áreas del establecimiento poseen iluminación adecuada (natural o artificial)	60%	20%	20%	0%	Se pudo constatar que en ciertas iglesias y museos no cuentan con la iluminación necesaria para cumplir con este criterio, mientras que otros poseen iluminación sólo en ciertas áreas (cumplen parcialmente 20%), o utilizan focos incandescentes, los cuales no alumbran de manera óptima a estos espacios cerrados.
	1.3 Cuartos de baño poseen dispositivo que indique si el mismo se encuentra libre u ocupado.	5%	15%	15%	65%	Sólo uno de los recursos turísticos visitados cuenta con cerraduras con señal visual que indica si el baño está disponible u ocupado. Se definió con el criterio de cumplimiento parcial (15%) a aquellas baterías sanitarias que contaban con un espacio libre sobre y bajo la puerta, donde se podía observar si el baño estaba siendo ocupado por alguna persona.
2. SEÑALÉTICA	2.1 Es homogénea en todas las áreas del establecimiento	75%	0%	25%	0%	Las tres cuartas partes de los recursos turísticos analizados poseen elementos de señalización uniformes en todas sus áreas.
	2.2 La tipografía es fácilmente legible (palo seco) a una distancia prudente	55%	0%	45%	0%	El 45% cuenta con señalética con un tipo de letra en cursiva o con rasgos que dificultan su lectura, y/o su tamaño no cumple con los parámetros establecidos.
	2.3 La altura es la recomendada para su visualización	85%	0%	15%	0%	La ubicación de la señalética en el 15% de los atractivos no cumple con los parámetros técnicos fijados para sitios con baja, media y alta concurrencia.
	2.4 Existe un adecuado contraste cromático	60%	0%	40%	0%	La relación entre el color de fondo con el color de las letras en la señalética del 40% de los museos, iglesias, teatros o centro culturales, no es la recomendada.
3. SERVICIO (ATENCIÓN AL USUARIO)	3.1 Personal capacitado en Lengua de Señas	15%	5%	80%	0%	El 15% de los sitios objeto de estudio, poseen el servicio de interpretación en Lengua de Señas, este está dirigido para grupos que reserven o informen con días de anticipación su visita; se encontró sólo un establecimiento que cumplía parcialmente, porque existía una persona con conocimientos básicos de lengua de señas, pero estos no habían sido actualizados hace más de 5 años.

		3.2 Reglamento interno donde se indique el procedimiento para la atención a un cliente con discapacidad	0%	10%	65%	25%	EL 10% de atractivos (específicamente museos) cumplen con este criterio.
		3.3 Toda la información sonora se traduce y proyecta también de forma visual (Signo guías, video guías, subtítulos)	0%	10%	90%	0%	El 10% de los sitios donde se aplicó esta ficha tenían herramientas electrónicas de apoyo, donde se proyectan videos explicativos, pero estos se ubicaron en secciones específicas y contenían muy poco texto en relación al contenido de audio.
4. HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD	DE	4.1 Iluminación de emergencia (lámparas)	70%	0%	5%	25%	El 70% cuenta con iluminación de emergencia en buen estado y funcionando. Este criterio no aplica para plazas y monumentos.
		4.2 Bucles magnéticos en áreas de atención al cliente	0%	0%	100%	0%	Ningún atractivo cultural verificado contaba con esta ayuda técnica.
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	DE Y	5.1 El establecimiento cuenta con una página web accesible.	0%	35%	40%	25%	No existe traducción a Lengua de Señas ni subtítulos en ninguna de las páginas de museos, y fundaciones a cargo de museos e iglesias del CHQ. El 35% de estos cuentan con poca acumulación de texto y contrastes adecuados en el diseño de sus páginas web. Este criterio no aplica para plazas y monumentos.
		5.2 Los diferentes servicios se promocionan mediante folletos, dípticos, trípticos u otro material informativo impreso (sin acumulación excesiva de texto, tipografía legible y con contraste cromático).	10%	0%	25%	65%	Este criterio no aplica para iglesias, plazas y monumentos. El 10% de los museos, centros culturales o teatros, se promocionan por medio de pancartas visuales o volantes, que cumplen con las características recomendadas.

3.4 Análisis FODA

Mediante la aplicación del análisis FODA, se establecerá en la tabla 15, la situación de la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva en el CHQ frente a parámetros internos y externos que afectan o promueven su desarrollo.

Tabla 15
Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencia de parámetros de accesibilidad en la Regulación anual de establecimientos. 2. Conexión a internet que permiten la accesibilidad en la comunicación en la mayor parte de establecimientos turísticos del CHQ. 3. Establecimientos y entidades interesados en poseer el “Sello Inclusivo Progresivo” 4. Existencia de asociaciones de personas con discapacidad auditiva e intérpretes de Lengua de Señas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de facilidades turísticas en el espacio público del CHQ. 2. Desconocimiento de las necesidades de los viajeros con discapacidad auditiva. 3. Falta de puntos de red Wi-Fi en plazas y espacios abiertos del CHQ. 4. Poca disponibilidad de mediadores y anfitriones que utilicen lenguaje de señas. 5. Limitaciones para realizar cambios estructurales en casas y edificios del CHQ.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Interés en la inversión sobre proyectos referentes a la accesibilidad auditiva en el CHQ. 2. Alianzas entre los actores para generar propuestas. 3. Acceso a tecnología accesible. 4. Creación de la Guía de Turismo Accesible del Ecuador. 5. Demanda insatisfecha. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación incorrecta de la normativa INEN que agudiza las barreras de accesibilidad. 2. Administradores o propietarios de establecimientos turísticos no conocen las oportunidades del turismo accesible. 3. Estadísticas nulas en relación al número de turistas con discapacidad auditiva que visitan la ciudad.

3.5 Matriz CAME

Tras los resultados obtenidos de la matriz FODA, se definirán por medio del análisis CAME (ver tabla 16) estrategias para minimizar las debilidades, aprovechar las oportunidades, mantener las fortalezas y combatir las amenazas identificadas.

Tabla 16
Matriz CAME

	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener estadísticas sólidas sobre el turista nacional y extranjeros con discapacidad. 2. Mejorar la comunicación entre personas sordas (video llamadas), mediante un eficiente servicio de internet en el CHQ. 3. Desarrollar contenido inclusivo en los puntos de mediación del CHQ. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar sobre el correcto trato a un turista con discapacidad auditiva, a los establecimientos que brinden servicios turísticos 2. Fortalecer los criterios de accesibilidad en la normativa turística vigente. 3. Capacitar a los guías y mediadores turísticos en Lengua de Señas.
Amenazas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar herramientas tecnológicas accesibles que mejoren la experiencia de la persona sorda. 2. Reconocer a los establecimientos turísticos que cumplan con parámetros de accesibilidad para personas sordas. 3. Realizar un estudio de mercado de los turistas con discapacidad auditiva para atraerlos al CHQ. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar conocimientos en quienes hayan tomado cursos previos relacionados a la Lengua de Señas Ecuatoriana o trato a personas sordas en el servicio. 2. La publicidad e información escrita para el cliente de establecimientos turísticos, debe tener un lenguaje amigable y de fácil comprensión. 3. Capacitar a propietarios de establecimientos turísticos respecto a los beneficios sociales, productivos y de competitividad al brindar servicios accesibles para personas sordas.

4. CAPÍTULO IV. PROPUESTA ESTRATÉGICA

4.1 Política de accesibilidad para el CHQ

Misión: Desarrollar actividades turísticas en el espacio turístico del CHQ para turistas nacionales y extranjeros con discapacidad auditiva, contando con las facilidades, herramientas y personal capacitado necesarios para garantizar la calidad en toda la cadena de valor y propiciando el disfrute de los distintos atractivos turísticos culturales accesibles del destino.

Visión: Para el año 2023, el CHQ es un destino líder en la atención al turista con discapacidad auditiva a nivel mundial, fomentando la libertad de desplazamiento y la valorización del patrimonio cultural de la humanidad.

Valores Estratégicos

Afianzar alianzas: Las alianzas y convenios entre los actores involucrados, deben fundamentarse siempre en el bienestar humano, planteándose metas compartidas en búsqueda de un bien común.

Salvaguardar el patrimonio cultural: La protección y conservación del patrimonio cultural que posee el CHQ, será fundamental para consolidarlo como un destino turístico sostenible y sustentable, cada estrategia propuesta en este documento debe ejecutarse con el único fin de enriquecer al CHQ como atractivo, promoviendo el respeto a los atractivos de interés religioso, arqueológico, cultural y procurando transmitirlo a las generaciones futuras.

Libertad de desplazamiento turístico: Garantizar el desplazamiento y el acceso a los atractivos turísticos del CHQ, sin formalidades que puedan considerarse discriminatorios para las personas con discapacidad auditiva, o que posean otra discapacidad sensorial o física.

Compromisos de los agentes de desarrollo turístico: Los profesionales en turismo deben asegurar el bienestar de los visitantes, previniendo situaciones que pongan en riesgo la integridad y tranquilidad de quienes arriben al destino, es indispensable brindarles información veraz y oportuna sobre cualquiera de los servicios que contrate.

Entendimiento y respeto entre hombres y sociedades: Promover un recibimiento hospitalario a los turistas o visitantes, por parte de la comunidad receptora, en este caso la quiteña y de los profesionales prestadores de servicios turísticos, ambas partes procurarán conocer las peculiaridades culturales del otro, respetando sus costumbres y tradiciones.

4.2 Matriz: Objetivos, estrategias acciones y responsables

El objetivo de este trabajo es, como se definió anteriormente, desarrollar una propuesta de turismo accesible para personas sordas de cualquier grado de pérdida o lesión auditiva en espacios turísticos del Centro Histórico de Quito.

Se han desarrollado las propuestas fundamentadas en las bases teóricas citadas, las opiniones de los entrevistados y la realidad de las personas sordas

en este contexto, vislumbrando a la vez la realidad de la oferta de actividades turísticas que el CHQ ofrece.

Se ha dividido la propuesta (Ver Tabla 17), en líneas estratégicas: investigación y desarrollo, mejora y, capacitación. A partir de estos ejes, se plantean estrategias específicas en búsqueda de la inclusión de la persona sorda a las actividades turísticas del CHQ, así como, medidas un tanto más generales, necesarias para la construcción de la accesibilidad universal.

Tabla 17
Matriz Propuesta Estratégica de Accesibilidad

Línea Estratégica	Estrategias	Acciones	Responsable	Evidencia de Culminación	
			(Persona / Institución)	Fuentes de Verificación	
Investigación y Desarrollo	Objetivo 1 Estandarizar los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.				
	Estrategia 1. Creación del Manual de Buenas Prácticas en el servicio al turista con discapacidad auditiva.	1.1. Conformar un equipo multidisciplinario para la generación del contenido del manual.	Quito Turismo, MINTUR, MIDUVI, FENASEC, ANILSEC.	Contratos laborales o facturas.	
		1.2. Generación del contenido a partir de fuentes primarias y secundarias.		Documento generado.	
		1.3. Socialización del manual con asociaciones de personas con discapacidad auditiva.		Invitaciones y registro de asistencia a las socializaciones programadas	
		1.4. Lanzamiento del Manual de Buenas Prácticas en el servicio al turista con discapacidad auditiva.		Registro fotográfico y audiovisual del evento.	
	Objetivo 2. Fortalecer y consolidar los datos estadísticos sobre el turismo emisor, receptor e interno de las personas con discapacidad.				
	Estrategia 2. Generación del sistema de indicadores de turismo accesible (SITA) para el DMQ.	2.1. Establecer una alianza estratégica con los entes competentes para la recolección de información.	Quito Turismo; INEN; Ministerio del Interior.	Registro documental y fotográfico de la firma de la alianza.	
		2.2. Desarrollo del Sistema de Indicadores de Turismo Accesible (SITA) y su plataforma web.		Dominio de la plataforma web.	
2.3. Lanzamiento del SITA.		Registro fotográfico y audiovisual del evento.			
Objetivo 3. Optimizar las facilidades turísticas del espacio público en el CHQ.					
Mejora	Estrategia 3. Mejora de facilidades turísticas en plazas, puntos de información turística, calles, aceras y pasajes del CHQ.	3.1. Ubicar señalética orientativa e informativa en plazas y calles de la ZET del CHQ, cumpliendo con los parámetros de la norma INEN para la rotulación.	Quito Turismo, MINTUR, MIDUVI.	Señalética y fotografías.	
		3.2. Dotar de bucles magnéticos portátiles a los puntos de información turística, para que estos estén disponibles para turistas con discapacidad auditiva.		Facturas de compra y fotografías.	
		3.3. Adecuar las baterías sanitarias públicas a lo largo de todo el CHQ con herramientas accesibles. Estos deben contar con la característica del cerrojo que muestre el		Facturas de compra e instalación y fotografías.	

		estado del servicio higiénico (libre/ocupado).		
	Objetivo 4. Declarar al CHQ como "Centro Histórico Inteligente" y poder acceder a la red de internet en cualquier punto del mismo.			
	Estrategia 4. Mejora de la red de internet metropolitano "Quito Te Conecta"	4.1. Instalar routers con internet libre en toda la ZET del CHQ.	Quito Turismo, MINTUR	Facturas y fotografías.
	Objetivo 5. Instaurar medidas accesibles para las personas con discapacidad auditiva en la guianza y mediación turística.			
	Estrategia 5. Generación de video guías en códigos QR (código de barras bidimensional cuadrada) para la mediación en atractivos culturales del CHQ.	5.1. Realizar video guías de las exposiciones de museos, iglesias, monumentos, plazas y centros culturales, en Lengua de Señas Ecuatoriana y subtituladas.	ANILSEC, FENASEC, Red de Museos Nacionales, Fundación Museos de la Ciudad, Quito Turismo, MINTUR.	Videos en Lengua de Señas generados.
5.2. Colgar los contenidos en una plataforma web.		Sitio web (URL)		
5.3. Generar códigos QR y colocarlos en los puntos de mediación de los atractivos turísticos culturales.		Señalética informativa colocada en los distintos espacios turísticos con sus respectivos códigos QR.		
	Objetivo 6. Definir a la "accesibilidad para personas con discapacidad auditiva" como parámetro de calidad turística en el CHQ.			
Capacitación	Estrategia 6. Formar y sensibilizar permanentemente a todos los actores de la actividad turística del CHQ.	6.1. Formación sobre parámetro de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva a empleados públicos encargados de la gestión y el desarrollo de la actividad turística del DMQ	CONADIS, MIDUVI, FENASEC.	Certificaciones de capacitación de empleados públicos.
		6.2. Realizar jornadas de talleres informativos sobre los beneficios del "Turismo para todos" dirigido a asociaciones de establecimientos turísticos del CHQ	FENASEC, Quito Turismo, CAPTUR, CONADIS.	Registros de asistencia y fotografías.
		6.3. Implantar un módulo de Lengua de Señas en las carreras técnicas, tecnológicas y de pregrado relacionadas con la actividad turística.	Ministerio de Educación, Universidades e Institutos Técnicos y Tecnológicos, CONADIS.	Decreto Ministerial; Syllabus de carreras técnicas, tecnológicas y de pregrado relacionadas con la actividad turística.
		6.4. Formación en Lengua de Señas y comunicación asertiva al personal de servicio de los establecimiento turísticos registrados en la ZET del CHQ	FENASEC, ANILSEC, Quito Turismo.	Certificaciones de capacitación de empleados de establecimientos turísticos.

4.3 Indicadores de medición y evaluación del cumplimiento de objetivos

En la Tabla 18 se plantean las variables de medición de la efectividad de la propuesta estratégica en todas sus fases; las mismas servirán para evaluar el desempeño de los involucrados, durante y al finalizar la ejecución.

Tabla 18
Indicadores por objetivos

Objetivos	Indicadores de medición y evaluación del cumplimiento
Estandarizar los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.	Se han estandarizado el 90% de los criterios de accesibilidad para las personas con discapacidad para el año 2020 (al término de los 2 años de implementación de la propuesta estratégica).
Fortalecer y consolidar los datos estadísticos sobre el turismo emisor, receptor e interno de las personas con discapacidad.	Tener cobertura al menos, en los dos aeropuertos principales de ingreso de turistas internacionales (aeropuerto Antonio José de Sucre en Quito y aeropuerto José Joaquín de Olmedo en Guayaquil) del Sistema de Indicadores de Turismo Accesible SITA al 2020 (al término de los 2 años de implementación de la propuesta estratégica).
Optimizar las facilidades turísticas del espacio público en el CHQ.	El 80% de la Zet del CH, cuenta con señalética orientativa e informativa accesible, bucles magnéticos disponibles y baños públicos accesibles para personas con discapacidad auditiva.
Declarar al CHQ como "Centro Histórico Inteligente" y poder acceder a la red de internet en cualquier punto del mismo.	El 75% de la Zet del CH, posee cobertura de internet inalámbrico, para inicios de 2020. (Culminación de la ejecución de la propuesta estratégica).
Instaurar medidas accesibles para las personas con discapacidad auditiva en la guía y mediación turística.	El 90 % de los museos, iglesias y centros de mediación turística poseen contenido adaptado a video guías para personas con discapacidad auditiva para el primer trimestre del 2020 (culminación de la ejecución de la propuesta estratégica).
Definir a la "accesibilidad para personas con discapacidad auditiva" como parámetro de calidad turística en el CHQ.	Al segundo semestre de 2022, carreras como "Administración Turística, Gastronomía, Administración Hotelera" poseen un módulo o una materia en su malla curricular de "Lengua de Señas Básicas, y Servicio a personas con discapacidad" en al menos 3 Universidades o Institutos.
	Al segundo trimestre de 2020 el 50% de servidores públicos en el sector turístico en la ciudad de Quito ha sido capacitado sobre parámetros de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.
	El 75% del personal de servicio de los establecimientos turísticos del CHQ ha sido capacitado en lengua de señas y comunicación asertiva con personas con discapacidad auditiva.

4.4 Presupuesto por estrategia

En la tabla 19 se propone un presupuesto referencial de US\$85.295,00 dólares americanos para la ejecución de la propuesta estratégica, de cada una de las acciones se desprenden costos en los que se pretende incurrir para obtener los resultados esperados.

Tabla 19
Presupuesto por estrategia

Acciones	Rubros específicos	Unidades	Costo Unitario	Costo Total
1.1. Generación del contenido a partir de fuentes primarias y secundarias.	Honorarios del profesional involucrado.*	6 meses	\$ 1.000,00	\$ 6.000,00
1.2. Diagramación y diseño del documento final.	Honorarios del profesional involucrado (Diseñador gráfico).*	1 mes	\$ 500,00	\$ 500,00
1.3. Socialización del manual con asociaciones de personas con discapacidad auditiva.	Socialización del manual en prensa escrita y redes sociales.	1 rubro publicidad	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00
1.4. Lanzamiento del Manual de Buenas Prácticas en el servicio al turista con discapacidad auditiva.	Evento (instalaciones, aperitivos, gastos varios)	N/A	\$ -	\$ -
2.1. Establecer una alianza estratégica con los entes competentes para la recolección de información.	Honorarios del grupo interdisciplinario contratado.*	5 personas por 4 meses	\$ 5.000,00	\$ 20.000,00
2.2. Desarrollo del Sistema de Indicadores de Turismo Accesible (SITA) y su plataforma web.				
2.3. Lanzamiento del SITA.	Evento (instalaciones, aperitivos, gastos varios)	N/A	\$ -	\$ -
3.1. Ubicar señalética orientativa e informativa en plazas y calles de la ZET del CHQ, cumpliendo con los parámetros de la norma INEN para la rotulación.	Diseño e impresión de señalética en material acrílico.	350 señalética en acrílico	\$ 5,00	\$ 1.750,00
	Mano de obra para la instalación de la señalética.	10 personas	\$ 300,00	\$ 3.000,00
3.2. Dotar de bucles magnéticos portátiles a los puntos de información turística, para que estos estén disponibles para turistas con discapacidad auditiva.	Instalar bucles magnéticos en 5 puntos de información turística y 18 museos del CHQ.	23 bucles magnéticos	\$ 200,00	\$ 4.600,00
3.3. Adecuar las baterías sanitarias públicas a lo largo de todo el CHQ con herramientas accesibles. Estos deben contar con la característica del cerrojo que muestre el estado del servicio higiénico (libre/ocupado).	Cambio de cerrojos e instalación de botones de auxilio con alarma visual y auditiva hacia el exterior de las baterías sanitarias de uso público en el CHQ.	20 cerrojos, 20 timbres con alarma visual y auditiva.	\$ 20,00	\$ 400,00
4.1. Instalar routers con internet libre en toda la ZET	Compra de routers	30 routers	\$ 150,00	\$ 4.500,00
	Instalación de routers	5 personas	\$ 200,00	\$ 1.000,00

del CHQ.	Contratación del servicio de internet libre (1 año)	servicio por 12 meses	\$ 1.000,00	\$ 12.000,00
5.1. Realizar video guías de las exposiciones de museos, iglesias, monumentos, plazas y centros culturales, en Lengua de Señas Ecuatoriana y subtituladas.	Generación de 49 videos guías para las plazas, monumentos y museos identificados en el CHQ.*	49 video guías	\$ 400,00	\$ 19.600,00
5.2. Colgar los contenidos en una plataforma web.	Diseño y dominio de página web.*	1 página web	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
5.3. Generar códigos QR y colocarlos en los puntos de mediación de los atractivos turísticos culturales.	Costo de códigos QR	49 códigos QR	\$ 5,00	\$ 245,00
6.1. Formación sobre parámetro de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva a empleados públicos encargados de la gestión y el desarrollo de la actividad turística del DMQ	Instalaciones para impartir cursos y honorario de profesional capacitador.*	2 meses	\$ 1.200,00	\$ 2.400,00
6.2. Realizar jornadas de talleres informativos sobre los beneficios del "Turismo para todos" dirigido a asociaciones de establecimientos turísticos del CHQ.	Instalaciones para impartir cursos y honorario de profesional capacitador.*	2 meses	\$ 1.200,00	\$ 2.400,00
6.3. Implantar un módulo de Lengua de Señas en las carreras técnicas, tecnológicas y de pregrado relacionadas con la actividad turística.	N/A Sólo es necesario un convenio interinstitucional	N/A	\$ -	\$ -
6.4. Formación en Lengua de Señas y comunicación asertiva al personal de servicio de los establecimiento turísticos registrados en la ZET del CHQ	Instalaciones para impartir cursos y honorario de profesional capacitador.*	2 meses	\$ 1.200,00	\$ 2.400,00
Monto Total:				\$ 85.295,00

Nota: Todos los rubros señalados con un asterisco (*) corresponden a aquellos que pueden omitirse por medio de un convenio interinstitucional con los actores públicos, privado y principalmente la participación de la academia y estudiantes que estén por finalizar carreras afines. De igual forma, aquellos rubros en los que se colocó un N/A, corresponden a subvenciones que se lograrán con los actores señalados.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La discapacidad auditiva es una discapacidad de tipo sensorial difícil de ser percibida a simple vista, en el Ecuador existen 117 395 personas con algún grado de pérdida de audición. Investigaciones de diversas instituciones han determinado las necesidades que presentan las personas con discapacidad auditiva frente a las actividades turísticas, entre ellas se destacan el acceso a la información, señalización y la utilización de herramientas tecnológicas de apoyo para el correcto disfrute de los atractivos turísticos.

El CHQ según la caracterización efectuada, es considerado como una Zona Especial Turística en la que se encuentran 416 establecimientos turísticos y 84 atractivos turísticos culturales, de estos últimos, sólo 4 de ellos son considerados de forma oficial mínimamente accesibles.

A través de los instrumentos de investigación aplicados, se puede concluir que la persona con discapacidad auditiva prefiere realizar actividades turísticas de naturaleza y de tipo histórico cultural, viajando generalmente en compañía de sus familiares, con un gasto diario promedio entre los 61 y 90 dólares, permaneciendo de 1 a 3 días en el destino elegido. Este grupo opina que es trascendental la utilización de la Lengua de Señas Ecuatorianas en el servicio y determinan según los datos arrojados, que el CHQ es “poco accesible” frente a sus necesidades.

Los actores entrevistados coinciden que es imperante la cohesión y apoyo entre las entidades a cargo del desarrollo turístico y la inclusión social de las personas con discapacidad para generar, aplicar y regular leyes y políticas públicas, normando y priorizando la accesibilidad en el servicio, no sólo turístico.

Dentro de la propuesta planteada con un período de 1 año para su aplicación, se han definido acciones como la creación de un Manual de Buenas Prácticas para el servicio turístico a personas con discapacidad auditiva, la generación de un sistema de indicadores de turismo accesible para forjar estadísticas de ingreso y salida de turistas y visitantes extranjeros con discapacidad, la generación de contenido en formatos de video guías inclusivos para museos e iglesias del CHQ, entre otras. Los beneficiarios serán principalmente los establecimientos turísticos, y las personas con discapacidad auditiva, tanto ecuatorianos como extranjeros que visiten el CHQ.

5.2. Recomendaciones

Lograr una articulación institucional y alianzas estratégicas entre las diferentes carteras de Estado, Municipio del DMQ, la Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico como ente regulador y, las organizaciones sociales que representen a los grupos de atención prioritaria, es la base fundamental para ejecutar la propuesta y proyectos de inclusión que superen las expectativas planteadas.

Guías, mediadores, meseros, recepcionistas y todo el personal de servicio deben recibir al menos un nivel básico de Lengua de Señas, y de cómo establecer un entorno ameno al comunicarse con una persona con discapacidad, cualquiera que fuese; carreras íntimamente ligadas a la interacción y servicio al cliente, necesitan ejercer su profesión sin discriminar a quienes se benefician de esta, acoplando su formación a estándares internacionales y promoviendo sociedades más justas e igualitarias. Es de suma importancia trabajar sobre el contenido y la transmisión de información hacia el turista o visitante, haciendo que todos quienes deseen acceder a este, lo hagan sin barrera de comunicación alguna.

La homogeneidad de criterios de accesibilidad a espacios turísticos es esencial para la formulación de normativa a nivel local o nacional; educar a todos

quienes generan, evalúan y aprueban, leyes de carácter social, sobre las bases y avances que se han dado, supone la diferencia entre el éxito y el fracaso de una iniciativa.

El presente documento debe ser considerado como un referente para generar otras iniciativas concernientes al resto de discapacidades, para posteriormente compilarlas y crear un manual de accesibilidad turística universal para aplicarlo a nivel nacional. Los sectores público y privado deberían considerar a estas herramientas no como una imposición, sino como una oportunidad de ingresar con sus servicios a un nuevo mercado.

REFERENCIAS

- Access Friendly – Barcelona for all. (2014). *Pictogramas de accesibilidad*. Recuperado el 30 de mayo de 2017 de <http://www.accessfriendly.es/mas-info/pictogramas>.
- Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica (ANDES). *Gobierno ecuatoriano hace inversión millonaria para mejorar la vida de sus ciudadanos*. Publicado el 19 de enero de 2015. Recuperado el 19 de abril de 2017 de <http://www.andes.info.ec/es/noticias/gobierno-ecuatoriano-hace-inversion-millonaria-mejorar-vida-sus-ciudadanos.html>.
- Campoy, J. y Gomes E. (2009). *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos*. Recuperado el 20 de abril de 2017 de http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf.
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS). *Personas con discapacidad registradas*. Recuperado el 02 de diciembre de 2018 de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad (1999). Recuperado el 15 de abril del 2017 de <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>.
- Criollo, F. (06 de octubre de 2014). Informar con señas, una vocación de servicio. *El Comercio*. Recuperado el 20 de mayo de 2018 de <https://www.elcomercio.com/tendencias/lenguadesenas-television-mediosdecomunicacion-inclusion-sordos.html>.
- De León, A, Gómez, J, Vidarte, P, y Piñero, M. (2007). *Cultura sorda y ciudadanía, construyendo identidad.* Historias de maíz y barro: Saberes e imaginarios en diálogo hacia un nuevo orden social. Memorias del 4º Foro Latinoamericano “Memoria e identidad”.

Recuperado el 08 de junio de 2016 de http://www.culturasorda.eu/resources/Leon_Gomez_Vidarte_Pineyro_cultura_sorda_ciudadania_2007.pdf.

El Centro Nacional de Información sobre la Rehabilitación (NARIC). (2015). *¿Cuáles son las discapacidades sensoriales?* Recuperado el 05 de abril de <http://www.naric.com/sites/default/files/Discapacidades%20Sensoriales%202015.pdf>.

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo. (2017). *Catastro de Establecimiento Turísticos*.

Espínola, A. (2015). *Accesibilidad Auditiva. Pautas básicas para aplicar en el entorno*. La Ciudad Accesible. España.

Fundación C.V. FESORD para la Integración y la Supresión de Barreras de Comunicación (s.f.). *Medidas para facilitar el acceso a las personas sordas al sector turístico*. Recuperado el 26 de septiembre de 2017 de http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/otros/Medidas_facilitar_acceso_personas_sordas_acceso_al_sector_turistico.pdf.

http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Resoluciones%20de%20Alcald%20C3%ADa/A%20C3%B1o%20%202014/RA-2014-0012%20%20%20%20PLANES%20DE%20GESTI%C3%93N%20PARA%20LAS%20ZONAS%20ESPECIALES%20TUR%C3%8DSTICAS%20DE%20LA%20MARISCAL%20Y%20CENTRO%20HIST%C3%93RICO.pdf

Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC). (2018). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo, y Subempleo (ENEMDU)*. Recuperado el 08 de noviembre de 2018 de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2018/Junio-2018/201806_Pobreza.pdf.

López, P; Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Edición digital. Recuperado el 10 de mayo de 2017 de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf.

- Mathieson; Wall. (1982). *Definición de Turismo*. Recuperado el 09 de junio de 2016 de <http://timerime.com/es/evento/679434/Definicion+por+Mathieson+y+Wall/>.
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2012). Plan de Gestión Para la Zona Especial Turística del Centro Histórico de Quito. Recuperado el 28 de agosto de 2017, de
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (s/f). *Situación económica y productiva del Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado el 10 de mayo de 2017 de <http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/wpcontent/uploads/documentos/pdf/diagnosticoeconomico.pdf>.
- Organización Mundial de la Salud. (Marzo 2015). *Sordera o Pérdida de la Audición*. Recuperado el 01 de junio de 2016 de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/es/>.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: España.
- Peralta, E; Moya, R. (2002). *Quito Patrimonio Cultural de la Humanidad*. Trama. Quito: Ecuador.
- Plataforma de Seguridad Alimentaria (2018). Ecuador: Programa Misión Solidaria Manuela Espejo. Recuperado el 10 de enero de 2018 de <https://plataformacelac.org/en/programa/43>
- Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds.) (2006). *Psicología: Tópicos de actualidad*. Lima: UNMSM. Recuperado el 20 de noviembre del 2017 de http://cienciassociales.webcindario.com/PDF/Cualitativa/Inv_quintana.pdf
- Rubio M. Natalia. (2009, septiembre, 07). *Servicio de transporte en Quito capital del Ecuador*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/servicio-de-transporte-en-quito-capital-del-ecuador/>.

- Secretaría de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). (2013). *Atlas de las Desigualdades Socio Económicas del Ecuador*. Recuperado el 15 de mayo de 2017 de <https://issuu.com/publisenplades/docs/atlasfinal1web>.
- Secretaría de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*.
- Servicio de Gestión Inmobiliaria de Sector Público. (31 de diciembre de 2014). *Informe preliminar para rendición de cuentas 2014*. Recuperado el 22 de septiembre de 2017 de https://www.inmobiliar.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/Informe-nacional-preliminar-06_03_15.pdf.
- SETEDIS desaparecerá en cien días, dispone el Decreto 1047. (27 de mayo de 2016). El Universo. Recuperado el 17 de septiembre de 2018 de <https://www.eluniverso.com/noticias/2016/05/27/nota/5601756/setedis-desaparecera-cien-dias-dispone-decreto-1047>.
- Silva, J. (2010): *La Movilidad en la Ciudad de Quito*. Recuperado el 26 de junio de 2017 de <http://www.puce.edu.ec/documentos/opsa/Movilidad.pdf>.
- Sociedad Federada de Personas Sordas de Málaga. S.f. *Historia de la Comunidad Sorda*. Recuperado el 01 de junio de 2016 de http://www.sfsm.es/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=194&Itemid=285.
- Traugott, M. y Lavrakas, P. (1997). *Encuestas: Guía para electores*. (1ra ed. en español). México DF: Siglo XXI editores.
- Unión Internacional de las Telecomunicaciones, G3ict Iniciativa Mundial Para Unas TIC's Integradoras. (agosto, 2012). Accesibilidad de los teléfonos y servicios móviles para las personas con discapacidad. Recuperado el 16 de febrero de 2018 de <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Documents/Making%20mobile%20phones,%20Spanish.pdf>.
- Universidad de las Américas. (2015). *Líneas de Investigación*. Quito.

ANEXOS

Anexo 1 Herramientas de accesibilidad para los atractivos turísticos

HERRAMIENTAS	FIGURA DESCRIPTIVA
<p>Despertador Access 4 con luz y vibración</p>	 <p>Tomada de: Centro Audioprotésico de Aragón., s.f.</p>
<p>Bucle magnético portátil</p>	 <p>Tomada de: Sipromi S.L., 2018</p>
<p>Página web con traducción a Lengua de Señas – Muralla de Ávila, España.</p>	 <p>Tomada de: http://muralladeavila.com/lse/que-sabes-de-la-muralla-signos/como-esta-construida</p>
<p>Personas sordas con signo guías</p>	 <p>Tomada de: Guía de accesibilidad para personas sordas en las industrias culturales, 2013.</p>

Anexo 2 Señalización de recursos accesibles

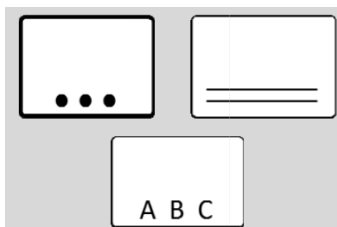
- **Bucle magnético**



- **Lengua de Signos**



- **Subtitulado**



Anexo 3 Pronunciamiento del Ministerio de Turismo del Ecuador respecto a los atractivos turísticos accesibles del CHQ.



Ministerio
de Turismo
*Ecuador, el país de los cuatro mundos
que lo tiene todo y tan cerca.*

Oficio Nro. MT-MINTUR-2017-0773

Quito, 30 de mayo de 2017

Asunto: RESPUESTA A SOLICITUD DE LOS PROYECTOS DE CARÁCTER SOCIAL REFERENTES A "ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD"

Estudiante
Rosa Angelica Estrella Orbe
UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS
En su Despacho

De mi consideración:

En atención a lo constante en su Oficio sin número, ingresado en esta Institución el 19 de Mayo de 2017, y recibido en la Dirección de Bienestar Turístico el 24 de mayo del año en curso, me permito indicarle:

El Ministerio de Turismo, a través de la Dirección de Bienestar Turístico de la Subsecretaría de Regulación y Control, viene realizando acciones, gestiones y coordinaciones que permitan la accesibilidad a actividades turísticas de las personas con discapacidad, en cumplimiento estricto de lo que manda la Constitución Política del Estado en su Artículo 23, Numeral 3 del Capítulo 2 "*De los Derechos Civiles*", cuyo texto me permito transcribir a continuación:

De los Derechos Civiles

Art. 23.- Sin perjuicio de los derechos establecidos en esta Constitución y en los instrumentos internacionales vigentes, el Estado reconocerá y garantizará a las personas los siguientes:

3. La igualdad ante la ley. Todas las personas serán consideradas iguales y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual; estado de salud, *discapacidad*, o diferencia de cualquier otra índole.

Por lo precedente y dentro de una política eminentemente participativa e incluyente, el 28 de febrero del 2011, se realizó el lanzamiento de la Guía de Turismo Accesible para Personas con Discapacidad con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF). La Guía de Turismo Accesible para Personas con Discapacidad es la primera publicación que cuenta con información especializada y se espera que contribuya a promocionar al país como un destino turístico accesible para

Oficio Nro. MT-MINTUR-2017-0773

Quito, 30 de mayo de 2017

visitantes con discapacidad. La información describe lugares de interés y provee contactos de aproximadamente 150 hoteles, restaurantes, agencias y operadores nacionales que brindan accesibilidad y servicio para que las personas con discapacidad puedan conocer y disfrutar de los atractivos turísticos que ofrece el Ecuador, la misma está disponible en inglés y español.

Si Usted gusta conocer los detalles de esta guía, remito el enlace para su descarga respectiva: turismoaccesible.ec/sitel
www.ecuadorturismoaccesibleparapersonascondiscapacidad.com

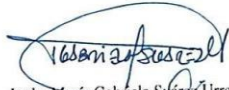
De igual forma, existe un documento resultante de una consultoría realizada en el 2014 denominado "*Plan Estratégico de Turismo Accesible en las provincias de Imbabura, Pichincha, Tungurahua, Napo y Guayas*", donde podrá encontrar en la tabla No.2 (página 14 y 15) un listado con *Atractivos Turísticos Accesibles de la provincia Pichincha, Tungurahua, Imbabura, Napo y Guayas*. documento que lo puede encontrar en el siguiente Link: <https://we.tl/Jp6pNVt29y>.

Lamentamos sobremanera no poder entregarle documentos físicos de lo mencionado en función de una gestión ecológica Institucional; así como, lamentamos el no poder centrar la información sobre una base de discapacidad auditiva, ya que los documentos en referencia son integrales y transversales a personas vulnerables en general.

Hago propicia la oportunidad para felicitar su trabajo de titulación y el tema elegido para el efecto, razón por la que nos comprometemos a aportar con todo lo que esté a nuestro alcance para apoyar su proyecto.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Lcda. María Gabriela Susúa Urresta
DIRECTORA DE BIENESTAR TURÍSTICO

Copia:
Señor Abogado
Esteban Xavier Altamirano Cumbajin
Subsecretario de Regulación y Control
Andrea Rey Tarazona



Ministerio
de Turismo
*Ecuador, el país de los cuatro mundos
que lo tiene todo y tan cerca.*

Oficio Nro. MT-MINTUR-2017-0773

Quito, 30 de mayo de 2017

Subsecretaría de Promoción

Anexo 4. Criterios de evaluación para la obtención del Sello Inclusivo Progresivo



SELLO INCLUSIVO... Progresivo			
Criterios para establecer la inclusión de una entidad			
N.º	Criterio	Marque con (X), si aplica.	Fuentes de verificación (ejemplo: permiso de funcionamiento, fotografías.)
1	Cumple con la normativa nacional y local para su funcionamiento.		Copia LUAE y RUC.
2	Todo trabajador/a está afiliado al Sistema de Seguridad Social. Cuenta con contrato de trabajo legalizado o de servicios profesionales registrados ante la autoridad legal. Además, recibe prestaciones sociales y beneficios de ley.		Fotocopia del último pago empresarial al IESS (Planilla).
3	El establecimiento cumple con los términos estipulados en el Código del Trabajo en cuanto a la carga laboral, repartición de utilidades, el 10% del servicio (cuando aplique según la clasificación), etc.		Copia rol de pagos o nómina.
4	Entrega facturas autorizadas vigentes y con los lineamientos de funcionamiento.		Copia de una factura emitida o por emitir.
5	El establecimiento pertenece a la pequeña o mediana empresa.		Nómina o no aplica
6	El establecimiento respeta la identidad de género, orientación sexual, nacionalidad, religión, cultura, auto identificación étnica y posición política de sus colaboradores/as, proveedores, empleados/as, clientes o usuarios/as.		Carta (principio de buena fe)
7	El establecimiento respeta el derecho de las personas a sus expresiones afectivas, independientemente de la identificación étnica, nacionalidad, condición migratoria, cultura, orientación sexual, identidad de género o edad.		Carta (principio de buena fe)
8	El establecimiento realiza capacitación periódica a su personal en temas de derechos y/o responsabilidad social.		Copia de certificado o diploma.
9	El establecimiento brinda espacios o promueve la difusión de mensajes en derechos e inclusión social.		Fotografía
10	El establecimiento promueve la salud ocupacional (bienestar físico, emocional y/o social) dentro de su empleados/as o su espacio.		Manual o Carta (principio de buena fe).
11	El establecimiento ofrece espacios o herramientas de esparcimiento o socialización para niños, niñas y adolescentes.		Fotografía

1 2	Existe una equidad entre mujeres y hombres empleados.		Copia de la nómina de empleados.
1 3	El establecimiento promueve o vincula laboralmente a población joven (mayor de edad y menos 30 años).		Carta (principio de buena fe)
1 4	El establecimiento promueve o vincula laboralmente a personas con discapacidad.		Carné de la autoridad competente.
1 5	El establecimiento promueve o vincula laboralmente a personas pertenecientes a pueblos y nacionalidades indígenas.		Carta (principio de buena fe)
1 6	El establecimiento promueve o vincula laboralmente a personas pertenecientes a pueblo afro ecuatoriano y/o afrodescendiente.		Carta (principio de buena fe)
1 7	El establecimiento promueve o vincula laboralmente a personas en movilidad humana, cumpliendo la normativa vigente.		Copia de la visa, carné de refugiado, solicitante de asilo o cédula de identidad de la persona extranjera. Carta (principio de buena fe) para el caso de migración interna o emigrante retornado.
1 8	El establecimiento promueve o vincula laboralmente a personas LGBTI.		Carta (principio de buena fe)
1 9	Dentro de sus políticas organizacionales se prioriza la contratación de proveedores locales y asociados a la economía popular y solidaria o pequeños y medianos empresarios.		Fotocopia factura o no aplica.
2 0	Es parte de proyectos de desarrollo local y/o cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad.		Copia de proyecto, carta de entendimiento; informe de resultados o Carta (principio de buena fe).
2 1	Cuenta con un sistema para reducir y optimizar el consumo de energía y/o agua.		Fotografía
2 2	El establecimiento cuenta con espacios verdes o jardinerías en los que se protege y fomenta la biodiversidad.		Fotografía
2 3	Lleva a cabo una gestión sostenible de los residuos.		Carta o fotografía
2 4	El establecimiento no mantiene ni comercializa especies de animales y plantas en peligro de extinción, ni atenta contra las libertades del bienestar animal.		Carta (principio de buena fe)
2 5	El establecimiento permite el ingreso de mascotas.		Carta (principio de buena fe) o Foto
2 6	El personal está capacitado para brindar asistencias o facilidades a personas con discapacidad o movilidad limitada.		Carta (principio de buena fe)
2 7	Cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad, sea esta física, visual, auditiva o intelectual. O cuenta con rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braille (identificación de espacios, ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú, elementos sonoros) dispositivos de iluminación.		Fotografía

Espacio para personal de la Secretaría de Inclusión Social		
Calificación / Total:		Valor porcentual:
Observaciones:		
Aplicado por:	Firma:	Fecha:
Revisado por:	Firma:	Fecha:
Autorizado por:	Firma:	Fecha:

Anexo 5. Listas de chequeo aplicadas en el CHQ

Ficha de Accesibilidad PCD Auditiva: Servicios Turísticos

FICHA DE ACCESIBILIDAD PCD AUDITIVA: SERVICIOS TURÍSTICOS					
Ficha Nro.:		Tipo de establecimiento:	AAVV	A&B	ALOJAMIENTO
Criterios de accesibilidad		Sí cumple (1)	Cumple Parcialmente (2)	No cumple (3)	No aplica (4)
1. GENERALES	ASPECTOS	1.1 El establecimiento cuenta con red inalámbrica de internet disponible para sus clientes/ usuarios			
		1.2 Todas las áreas del establecimiento poseen iluminación adecuada (natural o artificial)			
		1.3 Cuartos de baño poseen dispositivo que indique si el mismo se encuentra libre u ocupado.			
2. SEÑALÉTICA		2.1 Es homogénea en todas las áreas del establecimiento			
		2.2 La tipografía es fácilmente legible (palo seco) a una distancia prudente			
		2.3 La altura es la recomendada para su visualización			
		2.4 Existe un adecuado contraste cromático			
3. SERVICIO (ATENCIÓN AL USUARIO)		3.1 Personal capacitado en Lengua de Señas			
		3.2 Reglamento interno donde se indique el procedimiento para la atención a un cliente			

	con discapacidad				
	3.3 El establecimiento cuenta con carta o menú impreso, donde consten los ingredientes que cada plato contiene, y los precios de los mismos.				
	3.4 Se entrega una nota de venta o factura desglosada, de los valores a cancelar al cliente.				
4. HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD	4.1 Iluminación de emergencia (lámparas)				
	4.2 Bucles magnéticos en áreas de atención al cliente				
	4.3 La habitación cuenta con un despertador para el huésped, que alerte por medio de vibración, luz o ambos.				
	4.4 La habitación cuenta con portero automático de video con vista del exterior, o en su defecto, un timbre adaptado con luz o vibración.				
	4.5 Se encuentra disponible un teléfono móvil en la habitación o al menos, la opción de comunicarse con recepción por medio de SMS, WhatsApp o correo electrónico.				
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	5.1 El establecimiento cuenta con una página web accesible.				
	5.2 Los diferentes servicios se promocionan mediante folletos, dípticos, trípticos u otro material informativo impreso (sin acumulación excesiva de texto, tipografía legible y con contraste cromático).				

Ficha de Accesibilidad PCD Auditiva: Atractivos Turísticos

FICHA DE ACCESIBILIDAD PCD AUDITIVA: ATRACTIVOS TURISTICOS					
Ficha Nro.:	Tipo de Atractivo Turístico Cultural:	Museo	Teatro o Centro Cultural	Iglesia, Convento o Monasterio	Plaza, Monumento o Sitio de Interés
Criterios de accesibilidad		Sí cumple (1)	Cumple Parcialmente (2)	No cumple (3)	No aplica (4)
1. ASPECTOS GENERALES	1.1 El establecimiento cuenta con red inalámbrica de internet disponible para sus clientes/ usuarios				
	1.2 Todas las áreas del establecimiento poseen iluminación adecuada (natural o artificial)				
	1.3 Cuartos de baño poseen dispositivo que indique si el mismo se encuentra libre u ocupado.				
2. SEÑALÉTICA	2.1 Es homogénea en todas las áreas del establecimiento				
	2.2 La tipografía es fácilmente legible (palo seco) a una distancia prudente				
	2.3 La altura es la recomendada para su visualización				
	2.4 Existe un adecuado contraste cromático				
3. SERVICIO (ATENCIÓN AL USUARIO)	3.1 Personal capacitado en Lengua de Señas				
	3.2 Reglamento interno donde se indique el procedimiento para la atención a un cliente con discapacidad				
	3.3 Toda la información sonora se traduce y proyecta también de forma visual (Signo guías, video guías, subtítulos)				
4. HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD	4.1 Iluminación de emergencia (lámparas)				
	4.2 Bucles magnéticos en áreas de atención al cliente				
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	5.1 El establecimiento cuenta con una página web accesible.				
	5.2 Los diferentes servicios se promocionan mediante folletos, dípticos, trípticos u otro material informativo impreso (sin acumulación excesiva de texto, tipografía legible y con contraste cromático).				

Anexo 6 Cuestionario de la encuesta para determinar el perfil del turista con discapacidad auditiva

Turista con discapacidad auditiva

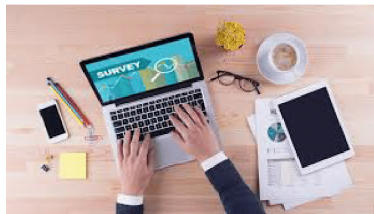
Análisis de la realidad y necesidades de las personas con discapacidad auditiva, respecto a la actividad turística.

La presente encuesta busca la colaboración de:

- Personas con discapacidad auditiva
- Familiares o amigos de la persona con discapacidad auditiva
- Intérpretes de Lengua de Señas

*Obligatorio

1. Dirección de correo electrónico *



2. Género *

Selecciona todos los que correspondan.

- Mujer
- Hombre
- Otro

3. Nivel de Instrucción

Marca solo un óvalo.

- Primaria
- Secundaria
- Tercer Nivel (Carrera Técnica / Tecnológica / Universitaria)
- Cuarto Nivel
- Ninguna de las anteriores

4. ¿A cuál de los siguientes grupos se apegas? *

(Si su respuesta fue familiar, amigo o intérprete de Lengua de Señas, responder a todas las siguientes preguntas como si las respuestas las estuviera dando LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA)

Marca solo un óvalo.

- Persona con discapacidad auditiva
- Familiar o amigo de una persona con discapacidad auditiva
- Intérprete de Lengua de Señas

5. Rango de edad *

Marca solo un óvalo.

- De 15 - 20 años
- De 21 a 30 años
- De 31 a 40 años
- De 41 a 65 años
- De 66 años en adelante

6. ¿Utiliza audífono, implante coclear o alguna otra ayuda técnica para mejorar su audición?

Selecciona todos los que correspondan.

- Sí
- No
- Otro: _____

Pasa a la pregunta 6.

Características del viaje



7. 1. ¿Con qué frecuencia viaja? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Una vez al mes
- Una vez cada 3 meses
- una vez cada 6 meses
- una vez al año
- No viaja

8. 2. ¿Cuál es la duración de su estancia en el destino turístico escogido? (días) *

Marca solo un óvalo.

- 1-3 días
- 4-7 días
- 8 - 15 días
- Más de 15 días

9. 3. Realiza sus viajes en compañía de: *

Marca solo un óvalo.

- Familia
- Pareja
- Amigos
- Sola/o

10. 4. ¿Cuál es el gasto diario promedio durante su estadía? *

Marca solo un óvalo.

- De \$1 a \$30 dólares americanos
- De \$31 a \$60 dólares americanos
- De \$61 a \$90 dólares americanos
- De \$91 a \$120 dólares americanos
- De \$121 a \$150 dólares americanos
- Más de \$150 dólares americanos

11. 5. ¿Qué tipo de turismo realiza en sus viajes generalmente? *

Seleccionar máximo 3 opciones.

Selecciona todos los que correspondan.

- Aventura (deportes extremos)
- Histórico - Cultural
- Sol y playa
- Eventos programados
- Religioso
- Naturaleza

12. 6. ¿Qué le motiva a viajar? *

Marca solo un óvalo.

- Trabajo /negocios
- Estudios
- Vacaciones
- Actividades programadas con grupos de personas sordas
- Religión
- Visita a familiares y amigos

13. 7. ¿Ha visitado algún destino turístico con todas las facilidades para una persona con discapacidad auditiva? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
- No

14. 8 **¿Qué tipo de medio de comunicación prefiere para recibir información turística? ***

Marca solo un óvalo.

- Correo electrónico
- Televisión
- Agencias de Viajes
- Redes Sociales
- Publicidad visual en la calle
- Otro: _____

15. 9 **¿Viaja a través de un paquete contratado en una agencia de viajes? ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

16. 10. **¿Conoce o ha contratado los servicios de un guía de turismo que conozca el Lenguaje de Señas? ***

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

17. 11. **¿Qué tan importante considera el conocimiento de Lengua de Señas de: meseros, recepcionistas de hostales u hoteles, guías de turismo, y otros empleados que brindan servicios turísticos?**

Marca solo un óvalo.

- 1 2 3 4 5
-
- Nada importante Sumamente importante

18. 12. **Del 1 al 5 ¿Qué tan accesible es el Centro Histórico de Quito para las personas con discapacidad auditiva? ***

Marca solo un óvalo.

- 1 2 3 4 5
-
- Nada accesible Completamente accesible

19. 13. **¿Cuál de los siguientes aspectos considera importante al visitar un destino turístico? (Puede seleccionar más de uno).**

Selecciona todos los que correspondan.

- Internet libre
- Iluminación adecuada de las instalaciones
- Señalética
- Bucles magnéticos
- Rutas de evacuación claras

20. 14. ¿En menús y cartas de restaurantes, prefiere que los platos se encuentren con su descripción (ingredientes) y precios?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

21. 15. ¿Cuál ha sido su principal obstáculo al visitar un restaurante o cafetería?

22. 16. ¿Cuál ha sido su principal obstáculo al visitar un hostel, hotel u hostería?

23. 17. ¿Cuál ha sido su principal obstáculo al visitar un museo, iglesia, teatro o centro cultural?
