



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

ESTUDIO DE CASO: ANÁLISIS DE LAS FACILIDADES DE TURISMO ACCESIBLE EN EL MUSEO DE LA CIUDAD, DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO.

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

Profesor Guía
Víctor Elías Llugsha Guijarro

Autora
Tatiana Andrade Castro

Año
2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, 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”

Víctor Elías Llugsha Guijarro
1716264419

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

María Soledad Oviedo Costales

1707173942

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.”

Tatiana Andrade Castro

1721545299

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a todas las personas que han estado en el arduo camino de mi vida universitaria. Comenzando por mis padres y mi hermano, quienes me impulsaron a seguir esta bella carrera, y quienes compartieron conmigo cada etapa de mi vida en la UDLA. A toda mi familia, la que siempre se ha preocupado y me ha apoyado a pesar de la distancia. A mis profesores, gracias por todas las enseñanzas que me dieron. Gracias a ellos sé que estoy bien preparada para el mundo laboral. A mis amigos y amigas o futuros colegas, gracias por todo pues la universidad no hubiera sido lo mismo sin Ustedes. Finalmente, agradezco al Museo de la Ciudad por toda la colaboración brindada para poder elaborar mi tesis de la mejor manera.

DEDICATORIA

Se lo dedico a mis padres, Lautaro y María Clemencia, y a mi hermano Lautaro. Por estar día a día apoyándome para ser mejor, y así poder lograr mis objetivos, por luchar conmigo y darme la mano para levantarme cuando más lo necesitaba. Esta es mi forma de agradecerles todo lo que hicieron, hacen y harán por mí. Pues todo lo que hago es por ustedes.

RESUMEN

La presente investigación se centra en analizar el turismo accesible, tomando como objeto de estudio las facilidades con las que cuenta el Museo de la Ciudad, situado en el Centro Histórico de Quito, para poder recibir a personas con alguna discapacidad permanente o temporal.

El trabajo de titulación se divide en cuatro capítulos. El primer capítulo, se enfoca en el marco teórico, en él se describe la evolución de la concepción de turismo accesible, los aportes que entidades internacionales han realizado con respecto a temas relacionados con la accesibilidad, los símbolos internacionales de accesibilidad, entre otros temas significativos.

En el segundo capítulo, se describen los tipos de investigación, métodos, y herramientas utilizadas, con que se trabajó este “estudio de caso”.

En el tercer capítulo, se revisan las normativas vigentes. Se tomaron en cuenta normas nacionales (INEN), y normas internacionales descritas en los manuales que creó la Organización Mundial del Turismo (OMT), con la finalidad de confirmar si con la aplicación de éstas, permiten un adecuado desarrollo de turismo accesible dentro del museo. A lo largo del proyecto se hicieron entrevistas, se realizaron visitas al museo donde se tomaron notas y se levantó información, y además se realizó un ejercicio vivencial.

El cuarto capítulo, se basa en proponer estrategias que permitan al museo posicionarse como un establecimiento accesible. Finalmente se plantean conclusiones y recomendaciones, para lograr este posicionamiento.

ABSTRACT

The present research focuses on the study of accessible tourism, taking as object of study the facilities with which the Museum of the City, in Quito's Historic Center, receive people with permanent or temporary disabilities.

The thesis document is divided in four chapters. The first chapter focuses on the theoretical framework, which describes the evolution of the concept of accessible tourism, the contributions that international organizations have made regarding issues related to accessibility, international symbols of accessibility, and other significant issues.

In the second chapter, the types of research, methods, and tools used are described, with which this "case study" was worked out.

In the third chapter, the current regulations are reviewed. National standards (INEN) and international standards described in the manuals created by the World Tourism Organization (UNWTO) were taken into account in order to confirm if the application of these tools permits an adequate development of accessible tourism within the museum. Throughout the project interviews were made, visits were made to the museum where notes were taken and information was gathered, and a personal life experience exercise was also carried out.

The fourth chapter is based on proposing strategies that allow the museum to be recognized as an accessible establishment. Finally, conclusions and recommendations for this recognition are provided.

Índice

Introducción.....	1
Enunciado del problema	2
Objetivos	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos	3
Justificación.....	4
1. Marco Teórico.....	5
2. Metodología de Investigación	13
2.1 Metodología de Investigación.....	13
2.1.1 Técnicas de Investigación.....	13
3. Presentación y análisis de datos y resultados recopilados	15
3.1 Ficha Accesible	19
3.2 Atención al cliente	25
4. Propuesta Estratégica.....	27
5. Conclusiones y Recomendaciones	32
Referencias	35
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de discapacidades.....	6
Tabla 2 Ejemplos Subgrupo 970	7
Tabla 3 Evolución de los conceptos del Turismo Accesible	11
Tabla 4 Resultados de evaluación	24
Tabla 5 Accesibilidad Universal.....	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Símbolo Internacional de Accesibilidad.....	8
Figura 2 Nuevo diseño SIA 2010.....	8
Figura 3 Nuevo símbolo de accesibilidad 2015	9
Figura 4 Cadena de Accesibilidad.....	16
Figura 5 Letreros peyorativos.....	17
Figura 6 Escaleras-Pasamanos	20
Figura 7 Letreros informativos.....	21
Figura 8 Vitrinas	21
Figura 9 Barreras	22
Figura 10 Pavimentos Podotáctiles	23
Figura 11 Símbolos Accesibilidad a ser utilizados.....	27
Figura 12 Señalética MDC	28
Figura 13 Obra en relieve MDC.....	29
Figura 14 Cursos Virtuales CONADIS.....	31

Introducción

El Museo de la Ciudad está ubicado en el Antiguo Hospital San Juan de Dios, el cual funcionó por más de 400 años para atender las enfermedades de los ciudadanos de Quito. Dentro del museo se encuentran diferentes salas de exposición como: Antiguo Hospital San Juan de Dios, Quito en el siglo XIX, Quito y el régimen colonial, Sociedades antiguas de Quito (Museo de la Ciudad, 2015). La oferta actual del museo, lo muestra como un espacio adecuado para realizar un turismo accesible.

El turismo accesible busca que cualquier servicio, atractivo o destino turístico sea accesible para recibir a cualquier persona con o sin discapacidad, personas de tercera edad, mujeres embarazadas. Como menciona el Secretario General de la OMT:

La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos (Taleb Rifai, 2014).

Personas con discapacidad o personas en situación de discapacidad son los términos correctos para referirse a este segmento de la población. Ambos son aceptados por la Organización Mundial de la Salud (OMS). En países como Chile el segundo término es el más utilizado (SENADIS, s.f).

Enunciado del problema

La Organización Mundial del Turismo (OMT) declaró el 2016 como el año del Turismo Accesible, con el fin de involucrar más a las personas en situación de discapacidad a realizar esta actividad por todo el mundo (Organización Mundial del Turismo, 2016). En algunos casos los atractivos y servicios turísticos no están preparados para recibir a personas en sillas de rueda o con muletas, no cuentan con guías que sepan lengua de señas o los letreros no tienen traducción a braille, no existen comodidades (como sillas para descansar durante los recorridos) para adultos mayores, mujeres embarazadas o familias con niños pequeños. Estas son algunas de las necesidades básicas que estas personas requieren.

La accesibilidad no es un requerimiento exclusivo de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma. Los destinos turísticos que cumplan con estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios. Por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes (Organización Mundial del Turismo, 2014).

Crear destinos accesibles debería ser el objetivo de todas las ciudades, pues las poblaciones se están volviendo viejas y necesitan de comodidades para movilizarse de la mejor manera en un futuro (Banco Mundial, 2014). Dentro de los servicios turísticos ofertados de cada destino como son alojamiento, alimentos y bebidas, agencias de viajes, transporte turístico, lugares de recreación, se deberían implementar facilidades para recibir a cualquier persona en situación de discapacidad permanente o temporal, como personas no videntes, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad auditiva, entre otros.

Objetivos

Objetivo General

Analizar las facilidades de turismo accesible en el Museo de la Ciudad, del Centro Histórico de Quito.

Objetivos Específicos

1. Identificar las facilidades con las que cuenta actualmente el Museo de la Ciudad, para turistas con discapacidad permanente o temporal.
2. Establecer el grado de aplicación de la resolución A/RES/492(XVI)/10 de la OMT, manuales de la OMT, las normas ecuatorianas INEN sobre accesibilidad al medio físico, dentro del Museo de la Ciudad.
3. Determinar si las facilidades actuales de accesibilidad en el Museo de la Ciudad, contribuyen a un adecuado desarrollo del turismo accesible.

Justificación

En el mundo existen alrededor de mil millones de personas con alguna discapacidad (Organización Mundial del Turismo, 2016).

El lema para el Día Mundial del Turismo del año 2016, fue “Turismo para Todos: promover la accesibilidad universal”, con la finalidad de “difundir el mensaje de la importancia de la accesibilidad universal y de los inmensos beneficios que puede reportarle a la sociedad en su conjunto” (Organización de las Naciones Unidas, 2016). Éste es un evento que se celebra cada 27 de septiembre al ser “el fin de la temporada alta en el hemisferio norte y el comienzo de la temporada en el hemisferio sur” (Naciones Unidas, 2016). El tema se lo escogió en la Asamblea General de la OMT celebrada en Medellín, Colombia en septiembre de 2015, por lo que durante la feria FITUR 2016, la cual se llevó a cabo en Madrid-España, la OMT en cooperación con la Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) crearon unos manuales para ejercer buenas prácticas uniendo temas como turismo accesible, turismo sostenible y turismo social.

Este proyecto se ajusta al Objetivo 2 del Plan Nacional del Buen Vivir que dice lo siguiente: “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, pág. 111). Específicamente al numeral 2.5, el cual menciona que se debe “fomentar la inclusión y cohesión social, la convivencia pacífica y la cultura de paz, erradicando toda forma de discriminación y violencia” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, pág. 124).

Por otra parte, la línea de investigación según la Escuela de Hospitalidad y Turismo de la UDLA, fue la de “gestión y el desarrollo turístico”. En relación a la línea de investigación de la Universidad de las Américas, está se enfoca en “sociedad, comunidad y cultura” (UDLA, 2015).

1. Marco Teórico

“Viajamos para cambiar, no de lugar sino de ideas”

Hipólito Taine.

Es necesario definir ciertos criterios que ayudarán a comprender la globalidad del tema, como la definición de discapacidad y su clasificación, símbolo internacional de accesibilidad (SIA), turismo, turismo accesible, entre otros.

La OMS define la palabra discapacidad como “un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación” (Organización Mundial de la Salud, s.f). Además, “las discapacidades incluyen deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales tales como ceguera, sordera, deterioro de la movilidad y deficiencias en el desarrollo” (Naciones Unidas, 1993).

Existen las discapacidades temporales, provocadas por accidentes, o enfermedades que incapacitan a la persona para realizar sus actividades cotidianas de forma temporal, y se pueden sanar. Mientras que las discapacidades permanentes son de carácter irreversible.

Dentro de las discapacidades permanentes los siguientes conceptos son de gran ayuda:

Deficiencia: Se refiere a toda pérdida o anomalía de una estructura corporal o función psicológica, fisiológica o anatómica, cualquiera que sea su causa. Las deficiencias representan trastornos al nivel de los órganos del cuerpo (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática de Chile, 2000).

Discapacidad: Es toda restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano, como consecuencia de una deficiencia. Las discapacidades reflejan, por tanto, trastornos al nivel de la persona (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática de Chile, 2000).

Existe una clasificación donde se detallan cada una de las discapacidades; se formaron 5 grupos y dentro de ellos 18 subgrupos. Al final de cada grupo se encuentra un subgrupo el que termina en 99, que se denomina “insuficientemente especificadas del grupo”, debido a que “las descripciones no son suficientemente claras y precisas y por lo tanto no permiten su ubicación en alguno de los otros subgrupos, pero hacen referencia al tipo de discapacidad que contiene el grupo” (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática de Chile, 2000).

Tabla 1 Clasificación de discapacidades

GRUPO 1 DISCAPACIDADES SENSORIALES Y DE LA COMUNICACIÓN	
SUBGRUPO 110	DISCAPACIDADES PARA VER
SUBGRUPO 120	DISCAPACIDADES PARA OÍR
SUBGRUPO 130	DISCAPACIDADES PARA HABLAR (MUDEZ)
SUBGRUPO 131	DISCAPACIDADES DE LA COMUNICACIÓN Y COMPRENSIÓN DEL LENGUAJE
SUBGRUPO 199	INSUFICIENTEMENTE ESPECIFICADAS DEL GRUPO DISCAPACIDADES SENSORIALES Y DE LA COMUNICACIÓN
GRUPO 2 DISCAPACIDADES MOTRICES	
SUBGRUPO 210	DISCAPACIDADES DE LAS EXTREMIDADES INFERIORES, TRONCO, CUELLO Y CABEZA
SUBGRUPO 220	DISCAPACIDADES DE LAS EXTREMIDADES SUPERIORES
SUBGRUPO 299	INSUFICIENTEMENTE ESPECIFICADAS DEL GRUPO DISCAPACIDADES MOTRICES
GRUPO 3 DISCAPACIDADES MENTALES	
SUBGRUPO 310	DISCAPACIDADES INTELECTUALES (RETRASO MENTAL)
SUBGRUPO 320	DISCAPACIDADES CONDUCTUALES Y OTRAS MENTALES
SUBGRUPO 399	INSUFICIENTEMENTE ESPECIFICADAS DEL GRUPO DISCAPACIDADES MENTALES
GRUPO 4 DISCAPACIDADES MÚLTIPLES Y OTRAS	
SUBGRUPO 401-422	DISCAPACIDADES MÚLTIPLES
SUBGRUPO 430	OTRO TIPO DE DISCAPACIDADES
SUBGRUPO 499	INSUFICIENTEMENTE ESPECIFICADAS DEL GRUPO DISCAPACIDADES MÚLTIPLES Y OTRAS

GRUPO 9 CLAVES ESPECIALES	
SUBGRUPO 960	TIPO DE DISCAPACIDAD NO ESPECIFICADA
SUBGRUPO 970	DESCRIPCIONES QUE NO CORRESPONDEN AL CONCEPTO DE DISCAPACIDAD
SUBGRUPO 980	NO SABE
SUBGRUPO 999	NO ESPECIFICADO GENERAL

Adaptado de Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática de Chile, 2000

Dentro del grupo 9, Claves Especiales, en el subgrupo 970 se agrupan las personas que sin tener alguna discapacidad física o mental permanente, tienen limitaciones para realizar alguna actividad por lo menos en 6 meses (se las considera limitaciones leves). Algunos ejemplos son:

Tabla 2 Ejemplos Subgrupo 970

Alcoholismo	Dificultad para hablar, oír, ver, escuchar
Tics nerviosos	Epilepsia
Apendicitis	Olvidadizo
Bizco	Obesidad
Cáncer	Paperas
Convulsiones	Varicela, sarampión
Daltonismo	SIDA
Dentadura postiza	Vesícula
Cálculos renales	Pie plano
Labio leporino	

El segundo tema de importancia, es el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), que usa el color blanco y azul, pues es una señal obligatoria según las normas ISO (ISO, 2010). Fue diseñado por Susanne Koefoed en 1968 y se muestra en la figura 1.



Figura 1 Símbolo Internacional de Accesibilidad

Tomado de Accessibleicon.org, 2016

Sin embargo, en 2010 se comienza a escuchar en Estados Unidos “*The Accessible Icon Project*”, el cual buscaba modificar el diseño original para darle movimiento a la figura. De esta manera se expresaría mejor “la vida independiente y participativa de muchas personas con discapacidad hoy en día” (Ciudad Accesible, 2015). Los creadores son Sara Hendren y Brian Glenney quienes lo hicieron con la finalidad de “indicar accesibilidad o condición de espacios, entornos y servicios que pueden ser utilizados por personas independiente de su condición de movilidad” (Accessibleicon.org, 2011). El nuevo diseño se refleja en la figura 2.



Figura 2 Nuevo diseño SIA 2010

Tomado de Accessibleicon.org, 2016

La figura 3, fue creada en 2015 por diseñadores de la Unidad de Diseño Gráfico del Departamento de Información Pública de la ONU. Lo que se busca con este nuevo símbolo es la inclusión de todas las personas sin discriminarlos por sus limitaciones (Ciudad Accesible, 2015). El logo debe simbolizar esperanza e igualdad de acceso para todos. La definición dada por Naciones Unidas es:

El logo es transportado por un círculo, con la figura simétrica conectado a representar una armonía entre los seres humanos en la sociedad. Esta figura humana universal con los brazos abiertos simboliza la inclusión para las personas de todos los niveles, en todas partes (United Nations, 2016).

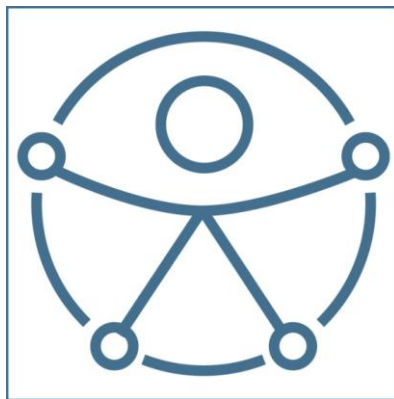


Figura 3 Nuevo símbolo de accesibilidad 2015

Tomado de (Ciudad Accesible, 2015)

Otro punto relevante como se mencionó en el primer párrafo de este capítulo, es conocer el significado del turismo el cual se entiende como “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios” (Organización Mundial del Turismo, s.f).

Por otro lado fue desde 1981, en el que el término Turismo Accesible fue ganando espacio en la agenda global, pues ese año fue declarado como “Año Internacional de la Discapacidad”, por las Naciones Unidas. Desde entonces se

han venido realizando Asambleas Generales de la OMT cada dos años para lograr que todas las personas, independientemente de sus condiciones tanto sociales, físicas o culturales, puedan viajar libremente y sin restricciones por todo el mundo (Organización Mundial del Turismo, 2014).

Según la OMT no existe una definición exacta sobre lo que significa Turismo Accesible, pues a este tipo de actividad se la conoce con diversos nombres como Turismo Inclusivo, Turismo para Todos, *Easy Access Tourism* (Organización Mundial del Turismo, 2014). Sin embargo, existe un concepto propuesto por S. Darcy (2006), que se refiere al Turismo Accesible como: “Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independiente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo”.

En un principio, las personas con discapacidades físicas, visuales, auditivas, entre otras, eran consideradas parte de este tipo de turismo. Pero, en la actualidad, lo que se busca es la accesibilidad para todas las personas de la población. Gracias a esto se creó un nuevo concepto sobre el Turismo Accesible: “Este tipo de turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas, con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales.” (Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, 2009).

La tabla 3 es un modelo adaptado de los Manuales sobre Turismo Accesible para Todos, creados por la OMT, en la que se muestra la evolución que han tenido los conceptos. De pensar solo en personas en situación de discapacidad, a pensar en la población en general como personas de tercera edad, mujeres embarazadas, familias con niños pequeños.

Tabla 3 Evolución de los conceptos del Turismo Accesible

	Turismo Accesible (1981)	Turismo Accesible para Todos (2016)
DESTINATARIOS	Personas con discapacidad	Todas las personas
HERRAMIENTA	Accesibilidad/eliminación de barreras	Accesibilidad
OBJETIVO	Inclusión y normalización	Turismo de calidad

Adaptado de Organización Mundial del Turismo (2014)

Países como España, Uruguay, Chile, Brasil, Colombia y Argentina se están posicionando como destinos de turismo accesible. En cada uno de estos lugares se busca eliminar barreras y lograr que todas las personas puedan participar, de la misma manera, en todas las actividades.

Por ejemplo, “Colombia Accesible” es una compañía que brinda asesoría a empresas públicas y privadas para que conviertan sus instalaciones en accesibles. El propósito es buscar que Colombia sea un país accesible. Entre las empresas asesoradas se encuentran hoteles, restaurantes, bancos y servicios de transporte (Colombia Accesible, 2016).

Mientras que en España, la fundación ONCE busca consolidar destinos accesibles. Incluso existe la Red Estable (Red Española de Turismo Accesible) que tiene como objetivo “representar y defender los intereses de las empresas y de todos los agentes implicados directa e indirectamente en la actividad del turismo accesible en España” (Red Estable, 2016).

Si se habla de discapacidad en Ecuador, según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacitados (CONADIS), en el país existen 415.500 personas con discapacidades entre físicas, visuales, auditivas, intelectuales, de lenguaje, psicológico, psicosocial; de las cuales 63.282 pertenecen a la provincia de Pichincha, donde se encuentra la ciudad de Quito (CONADIS, 2016). Esto

significa que un 2.59% de la población ecuatoriana tiene alguna discapacidad. Sin embargo no existen registros de cuantas personas con discapacidades visitaron el país, por parte del CONADIS ni del Ministerio de Turismo.

Por otra parte, en el país se creó la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), a raíz de las limitaciones que tenía el entonces Vicepresidente de la República, Lenin Moreno, por su discapacidad física. De igual forma se diseñó la Guía de Turismo Accesible para Personas con Discapacidad, con el propósito de promocionar a Ecuador como un destino accesible (FENEDIF, 2012). Esta guía está enfocada en personas con problemas de movilidad reducida y no se cuenta con guías para los otros tipos de discapacidades.

2. Metodología de Investigación

2.1 Metodología de Investigación

El presente trabajo es un estudio de caso, puesto que estudia a fondo una unidad de análisis específica, a través de técnicas como la observación estructurada, las entrevistas y documentos (Bernal, 2010). En este caso, la unidad de análisis fue el Museo de la Ciudad, Centro Histórico de Quito.

Los estudios de caso pueden utilizar información cualitativa y cuantitativa para recopilar los datos que se esperan obtener. Para esta investigación se utilizó el método cualitativo, pues se busca “la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Sampieri, 2010).

Para obtener la información se realizó una observación estructurada, se buscó obtener relatos y entrevistas a profundidad de expertos en el tema o de visitantes con discapacidades permanentes o temporales. Esto permitió conocer su percepción sobre los servicios recibidos, además de que indiquen si la atención recibida fue satisfactoria y qué mejoras consideran deberían ser implementadas.

2.1.1 Técnicas de Investigación

Una de las técnicas que se utilizó en base al método cualitativo es realizar notas de campo o anotaciones, las cuales fueron de gran ayuda para llevar registros periódicamente de cada visita que se realice al museo. El uso de grabaciones o fotografías permite que las anotaciones sean más claras y precisas. “Las anotaciones ayudan contra la mala memoria, señalan lo importante, contienen las impresiones iniciales y las que tenemos durante la estancia en el campo, documentan la descripción del ambiente, las interacciones y experiencias” (Sampieri, 2010, pág. 380). Para facilitar la lectura de las anotaciones, se las diseñó en una bitácora o diario de campo. Este incluye descripciones, mapas, diagramas, esquemas, listados y aspectos del curso del estudio

(Sampieri, 2010, pág. 384). Además se realizó un *check list* (a la que se denominó ficha accesible) para verificar el grado de cumplimiento de las normas nacionales (INEN) e internacionales (Manuales OMT) sobre accesibilidad utilizadas, y con esto establecer el grado de accesibilidad que posee en Museo de la Ciudad.

Otra técnica que se utilizó, fue la aplicación de entrevistas semiestructuradas, en las que el entrevistador tiene la opción de realizar preguntas adicionales a una guía ya establecida, para obtener mayor información del tema solicitado (Sampieri, 2010, pág. 418).

Por último, se realizó un ejercicio vivencial para sentir la experiencia de una persona con discapacidad permanente visitando el museo. El significado literal e idiomático es: “De la vivencia o relacionado con ella. Experiencia vivencial; un plano no empírico, sino íntimo, es decir, vivencial; la realidad vivencial de cada uno de los hombres” (Oxford Dictionaries, 2016).

3. Presentación y análisis de datos y resultados recopilados

Este capítulo aborda el análisis de resultados desde dos partes fundamentales. La primera se refiere a la visión de expertos en el tema de accesibilidad; se entrevistó a un arquitecto del CONADIS, al Supervisor de Mediación del Museo de la Ciudad, y a la Directora del Instituto Metropolitano de Patrimonio.

La segunda parte se refiere a la verificación in situ de la aplicación de las normas vigentes de accesibilidad en el Museo de la Ciudad. Para esto se creó una ficha accesible en la cual se encuentran las normas con sus características. Las normas ecuatorianas que se utilizaron son: INEN 2 244, INEN 2 245, INEN 2 293, INEN 2 248, INEN 2 249, INEN 2 239, INEN 2 241, INEN 2 242, INEN 2 247, INEN 2850. Éstas se unieron a las normas internacionales que se establecen en el Manual sobre Turismo Accesible para Todos, Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, el cual toma como referencia a la norma ISO/FDIS 21542 para la elaboración del mismo.

Las normas mencionadas en el párrafo anterior únicamente hacen referencia a la infraestructura física. Se elaboró un *check list* para poder identificar las normas que se cumplen y las que no se cumplen. Con esto se pretende medir el porcentaje de accesibilidad que tiene el museo. Se tomó en cuenta espacios como los baños públicos, rutas de acceso, escaleras, entre otros que están detallados en la lista de chequeo. Ver Anexo 3.

En base a la resolución A/RES/492(XVI)/10, se analizó de una forma general las facilidades que debe tener un establecimiento accesible. Se detallan puntos de análisis como la preparación del *staff*, información y publicidad.

Ver Anexo 1.

Hablar de accesibilidad es también hablar de inclusión, pues con esto se busca integrar a todas las poblaciones sin discriminación alguna por factores como color de piel, edad, o porque posee alguna discapacidad permanente o temporal.

Uno de los puntos claves para lograr la inclusión es la cadena de accesibilidad (ver figura 4). Ésta pretende que todas las personas puedan realizar sus actividades sin restricciones o limitaciones.



Figura 4 Cadena de Accesibilidad

Adaptado de Manual sobre Turismo Accesible para Todos, Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, 2014

Para que la cadena de accesibilidad sea eficiente, se debe sensibilizar a las personas sobre un trato adecuado, sin términos peyorativos para referirse a las personas con discapacidad. Los términos que no se deben usar son: personas con capacidades especiales, personas con capacidades diferentes, minusválidas (C. Caicedo, comunicación personal, 13/10/2016). Un ejemplo de un letrero peyorativo es la figura 5.



Figura 5 Letreros peyorativos

Nota: Este letrero se encontró en un establecimiento de comida rápida en la ciudad de Quito.

Hace aproximadamente dos años, el país no contaba con una ley que obligara a que los municipios o entidades reguladoras hagan cumplir las normativas INEN sobre accesibilidad a todo tipo de establecimiento turístico. Actualmente, a pesar de contar con una normativa, no se cuenta con los mecanismos para su aplicación y control. Realizar ajustes en los espacios, para cumplir con la norma, permitiendo que sea apto para cualquier persona, no implica realizar modificaciones muy costosas. En muchos casos no se realizan por el desconocimiento de alternativas para transformar a los espacios en accesibles (C. Caicedo, comunicación personal, 13/10/2016).

Resulta común escuchar en los establecimientos que la presencia de rampas, para el acceso de sillas de ruedas, es sinónimo de accesibilidad (C. Caicedo, comunicación personal, 13/10/2016). Pero ¿qué pasa con las necesidades que requieren otros tipos de discapacidades? Un establecimiento es considerado accesible sólo si cuenta con facilidades para recibir de la misma manera a personas de tercera edad, mujeres embarazadas, familias con niños pequeños, y por último a cualquier persona con discapacidad.

Centrándose en la ciudad de Quito, relacionándolo con las facilidades para realizar un turismo accesible, uno de los impedimentos más grandes que tiene el Centro Histórico de Quito (CHQ) es poder realizar modificaciones en cuanto al mejoramiento de facilidades en sus sitios turísticos debido a que Quito fue

declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en 1978. Por este motivo realizar cambios en sus bienes inmuebles (fachadas, casas, calles, etc.) resulta complejo. Sin embargo, en base a la entrevista realizada a la Directora del Instituto Metropolitano de Patrimonio, opina que se pueden implementar rampas o ascensores en el CHQ siempre y cuando estos sean reversibles (significa que se los pueda colocar o retirar cuando sea necesario) para no afectar al patrimonio (A. Arias, comunicación personal, 06/11/2016).

En realidad, lograr que Quito sea un destino accesible es complicado, más no imposible. En base a las visiones de los expertos entrevistados, tomarán varios años para realizar adaptaciones que permitan a la capital ser una ciudad inclusiva, pues no todos los administradores de los establecimientos turísticos tienen claras las normativas que deben utilizar, ni las entidades encargadas de la aplicación y control de las mismas.

En el caso del Museo de la Ciudad, se pueden encontrar facilidades para cada tipo de discapacidad como por ejemplo “para discapacidades físicas: rampas; para personas con discapacidad visual: cédulas en braille y está permitido la entrada de animales de servicio; para personas con discapacidad auditiva: los guías tienen una capacitación básica de lengua de señas” (D. Palacios, comunicación personal, 10/14/2016).

Una de las guías del museo asegura haber recibido hace dos años capacitaciones para el manejo de personas con discapacidad, en especial sobre lengua de señas. Pero uno de los puntos negativos es que el equipo ha ido cambiando en estos últimos años, y únicamente las personas que llevan más de dos años conocen mejor sobre el trato a este segmento de la población (M.A Rodríguez, comunicación personal, 11/03/2016).

3.1 Ficha Accesible

La ficha accesible de elaboración propia, fue creada en base a parámetros indicados en la entrevista realizada al Sr. Caicedo del CONADIS. Está se la diseñó con cinco columnas, con el objetivo de que al finalizar la evaluación se pueda estimar cual es el porcentaje de accesibilidad que tiene el Museo de la Ciudad. Además con esto se puede analizar cualquier museo del CHQ. En la primera columna de la ficha se detalla cada elemento a evaluar. La segunda y tercera columna (SI y NO), se utilizó para identificar si el elemento a evaluar cumple con las normas establecidas. En la cuarta columna se detallan las características de cada elemento (distancia, altura, etc.). En la última columna se puso una escala del 1 al 5, en la cual cinco significa que cumple a cabalidad con las normas, mientras que uno significa que no cumple casi nada. Si no cumple, se deberá marcar la opción NO de la tercera columna. Ver Anexo 3.

Después de realizar el levantamiento de información, observando los parámetros que las normativas establecen se pudo concluir que:

Pasamanos – escaleras

- En base a la normativa (INEN 2 249) todas las escaleras deberían contar con pasamanos de lado y lado, esto no sucede en todos los casos. En las que tenían pasamanos éstos si cumplían con el alto y grosor de la normativa establecida. Ver figura 6.



Figura 6 Escaleras-Pasamanos

Señalización:

- Existen letreros con información en español, inglés y quichua.
- Las letras en las señales de evacuación cumplen la norma al tener un tamaño de 3cm.
- En algunas señales informativas las letras tienen un tamaño de apenas 0,5 cm, cuando la norma indica que en cualquier señal el tamaño de letras debe ser de mínimo 1,5cm. Además éstas deberían estar en relieve y no lo están.
- Algunos letreros que se ubican en los corredores de los patios, se puede observar en la parte inferior un espacio donde está escrito en braille (ver figura 7). El braille es un sistema utilizado por las personas ciegas, en el que cada letra se representa como un patrón elevado que se puede leer tocando con los dedos (Cambridge Dictionary, 2017).

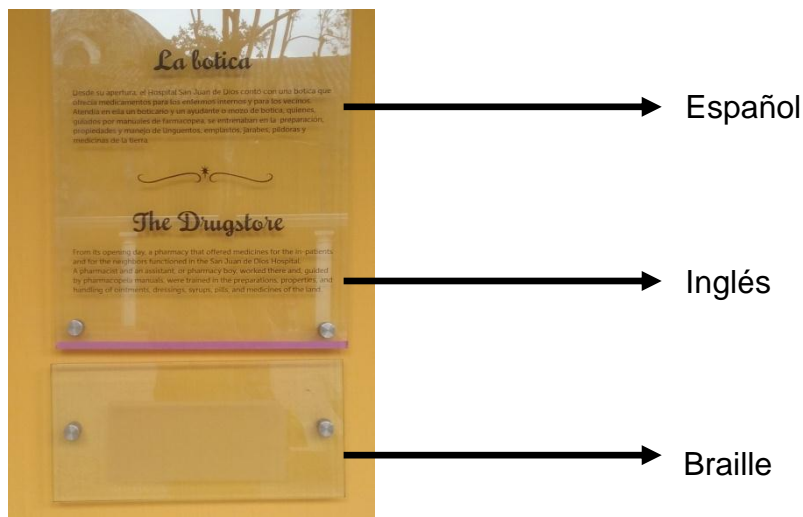


Figura 7 Letreros informativos

- En las vitrinas las letras están con colores transparentes, lo que dificulta su lectura para cualquier persona. Como se observa en la figura 8, la imagen de la izquierda muestra lo que se leería dentro del recuadro naranja de la imagen de la derecha. Según la normativa debería existir un contraste cromático para facilitar la lectura.



Figura 8 Vitrinas

Barreras:

- Éstas son de vidrio en las salas de exposiciones, para evitar que las personas toquen los objetos; mientras que en los pasillos, éstas eran de metal. En los dos casos cumplen con la normativa. Dentro de la figura 9, la línea amarilla en la figura de la izquierda muestra hasta qué altura llega la barrera de vidrio.



Figura 9 Barreras

Otras observaciones:

- Los pisos no están cubiertos con materiales antideslizantes, por lo que son un poco peligrosos para cualquier persona con o sin discapacidad.
- En el caso de discapacidad visual, el museo tiene muy pocas facilidades para ellos. En algunos letreros cuentan con información en braille, sin embargo según la normativa deben existir pavimentos podotáctiles (ver figura 10) para facilitar sus visitas a cualquier espacio, pues con esto ellos sabrán donde empieza o termina una sala, y donde está la señalización para guiarse solos.

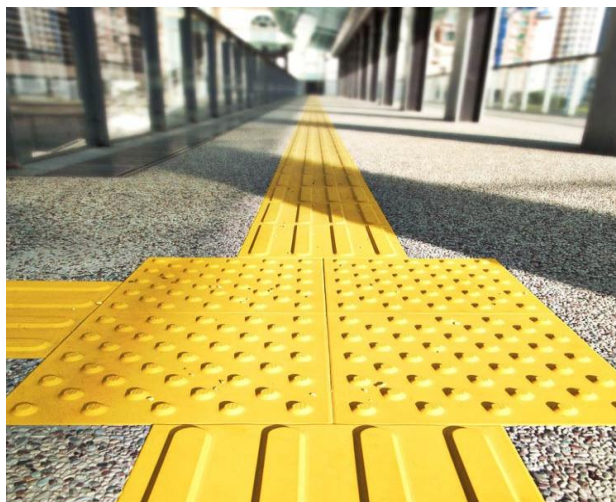


Figura 10 Pavimentos Podotáctiles

Nota: Los pavimentos podotáctiles o TWSIs (*Tactile Walking Surface Indicators*), son “instrumentos para facilitar la orientación y la circulación en los entornos” para las personas no videntes (Organización Mundial del Turismo, 2014).

- El coro alto de la Iglesia, tal como mencionó Daniel Palacios, Supervisor de Mediación del Museo de la Ciudad, es un espacio en el cual no se pueden realizar modificaciones para volverlo accesible (D. Palacios, comunicación personal, 10/14/2016).
- En muchos espacios el uso de pasamanos contribuiría a facilitar la visita para personas de tercera edad, personas de baja visión, personas con muletas, niños pequeños.
- De los tres baños que posee el museo, solo uno es adaptado para sillas de ruedas, y éste cumple con la normativa establecida.
- La recepción del museo no es del todo accesible, pues el piso es un poco resbaloso, los materiales son de color café brillante mientras que la norma dice que deben ser materiales mates.
- No existe una señalética apropiada para que las personas con discapacidad identifiquen al lugar al que quieren ir, por ejemplo al otro patio, al segundo piso o al baño.
- El parqueadero que se encuentra debajo del museo, hasta hace tres años servía para que el público en general lo pueda utilizar, pero actualmente es de uso únicamente para los funcionarios del museo, por

lo tanto no se tomó en cuenta para este análisis. En la actualidad los visitantes del museo deben dejar sus automóviles en la calle de la Ronda o en parqueaderos públicos del Centro Histórico de Quito.

En relación a los objetivos dos y tres del presente trabajo, la ficha permitió concluir que el Museo de la Ciudad cumple actualmente con un 71% de las normas de accesibilidad. En el diagnóstico que la SETEDIS (Secretaría Técnica de Discapacidades del Municipio) les hizo en 2015 alcanzaron un porcentaje del 63%, según comentó el Supervisor de Mediación del museo (D. Palacios, comunicación personal, 10/14/2016).

En la tabla 4, se encuentran tres columnas en las que se detallan los parámetros que se evaluaron, el cumplimiento que posee el museo en base a la escala ya mencionada de la ficha accesible (anexo 3), y las observaciones de lo que se debería incluir en el Museo de la Ciudad (MDC) para lograr tener un 100% de accesibilidad en él.

Tabla 4 Resultados de evaluación

Parámetros a evaluar	Cumplimiento	Observaciones
Señalización	3	Falta mejorar la señalización donde se ubica el símbolo de accesibilidad. Letras un poco pequeñas para su lectura.
Pasamanos	3	Cumple con las alturas requeridas, sin embargo hacen falta pasamanos en algunos puntos como entradas a salas de exposición.
Escaleras	4	En las escaleras faltan pasamanos de lado y lado.
Barreras	5	Cumplen los parámetros.
Rampas	4	No cuenta con pavimentos podotáctiles o cambios de textura al principio y final de cada rampa.
Área higiénica	5	Cumple con todo lo establecido en la norma.
Pisos	1	No son del todo antideslizantes, hacen falta pavimentos podotáctiles en todo el recorrido.

Rotulación Visual	4	Cuenta con información en braille en la mayoría de letreros que se encuentran en los pasillos. En algunos letreros no tienen el mismo color que las letras en la parte superior como indica la norma. No cuentan con rotulación en relieve (flechas o letras). Algunas vitrinas tenían una luz baja y las letras de información no se leen bien.
Puertas	4	No cuentan con un interfono para solicitar apertura de la puerta principal para discapacitados.
Recepción	2	Los materiales del mostrador son algo brillantes, el piso no es del todo antideslizante.
Ascensor	4	El botón para solicitar el ascensor está a 1.34m cuando debería estar más abajo para que una persona en silla de ruedas pueda tocarlo sin ayuda. En la cabina únicamente entra la silla de ruedas y un acompañante.
Parqueaderos	NA	No se pudo obtener información
TOTAL	39 puntos	71% de accesibilidad

Nota: Con 55 puntos se obtiene 100% de accesibilidad.

3.2 Atención al cliente

Para responder al objetivo 3 del proyecto, se utilizó la parte de servicio al cliente, con la finalidad de verificar si las facilidades que posee actualmente el museo son las adecuadas para atender a sus visitantes con discapacidades permanentes o temporales.

Fue importante conocer porque dicen ser un museo accesible. El Museo de la Ciudad capacitó a su personal para cumplir con las expectativas de los visitantes con discapacidades, en especial sobre manejo de sillas de ruedas y lengua de señas. Por lo general los guías que llevan más de dos años en el museo son los encargados del manejo de grupos con discapacidad. Cuando llegan grupos de personas con movilidad reducida (PMR), siempre existe un guía principal, mientras que los otros guías colaboran con el manejo de las

sillas de ruedas durante el recorrido. Existen por lo menos 3 guías para estos recorridos especiales (M.A Rodríguez, comunicación personal, 11/03/2016).

En este punto están cumpliendo con los parámetros que estipula la resolución A/RES/492(XVI)/10, la cual indica: *“The staff of tourism establishments and tourism-related services should be prepared to understand and deal with the problems facing customers with disabilities.”* (World Tourism Organization, 2005). Los otros puntos sobre preparación del *staff* y requisitos que debe tener cada establecimiento se encuentran detallados en el Anexo 1.

Para completar este trabajo de análisis, se realizó un ejercicio vivencial utilizando personalmente una silla de ruedas para experimentar cuál es el trato hacia una persona con discapacidad. Un punto que cabe recalcar fue la amabilidad por parte de los colaboradores del museo, quienes no sabían que se estaba realizando un ejercicio vivencial.

En todo momento trataron de brindar un servicio de la mejor manera, siempre con una sonrisa, asistiendo para salir de una sala a otra. Al estar en una silla de ruedas algunos detalles se aprecian desde otra perspectiva, por ejemplo se pudo observar más elementos en las pinturas que no se aprecian desde la altura de una persona de pie. Esto hace sentir sensaciones, sentimientos y emociones muy diferentes a las que una persona tiene cuando va caminado.

En algunos casos la información que hace referencia a las vitrinas se encontraba a la altura de una persona de pie. Los espacios de circulación son aptos para moverse tranquilamente con la silla de ruedas, cumplen con las medidas mínimas establecidas en las normativas.

Se puede concluir que, el Museo de la Ciudad permite realizar un adecuado desarrollo del turismo accesible específicamente a personas en sillas de ruedas, personas de tercera edad, familias con niños pequeños. Ver Anexo 4 para galería fotográfica.

4. Propuesta Estratégica

Este capítulo está dividido en dos partes, forma (infraestructura) y fondo (servicio) del Museo de la Ciudad.

Uno de los puntos claves es mejorar la señalización interna, utilizando los nuevos SIA (símbolo internacional de accesibilidad) tal como se grafica en la figura 11, en varios espacios del museo para facilitar la visita de personas con discapacidad permanente o temporal. Así los visitantes sentirán y reconocerán al museo como un lugar accesible.



Figura 11 Símbolos Accesibilidad a ser utilizados

Tomado de (Ciudad Accesible, 2015)

Nota: En marco teórico se encuentra más detalles de cada símbolo








Como se observa en la figura 12, el museo únicamente hace referencia a dos tipos de discapacidad en su señalética, la física y la auditiva, por lo que sería recomendable cambiar ese letrero para que las personas con diferentes discapacidades, personas de tercera edad y familias con niños pequeños por ejemplo, sientan que pueden acceder al museo sin problema.



Figura 12 Señalética MDC

Una opción podría ser indicar en la señalética todos los símbolos que se encuentran en la figura 13, además de poner la información en braille. Por otra parte, dentro del museo se deberían colocar en diferentes sitios los nuevos SIA, con una explicación de lo que significan, esto contribuiría a que personas extranjeras que reconocen el símbolo puedan promocionar el museo a nivel internacional. Además de empezar a concientizar a las personas sobre la inclusión.

Tabla 5 Accesibilidad Universal

1 	2 	3 	4 
5 	6 	7 	
<p>Nota: 1. Discapacidad física, 2. Discapacidad intelectual, 3. Discapacidad visual, 4. Discapacidad auditiva, 5. Familias con niños pequeños, 6. Personas de tercera edad, 7. Mujeres embarazadas</p>			

Los cambios en la infraestructura del Museo de la Ciudad, deben cumplir dos características: a) satisfacer los requerimientos de las personas con discapacidad permanente o temporal; b) las intervenciones en la infraestructura deben ser reversibles para no afectar el patrimonio. Las acciones puntuales, que se deben implementar en el museo para mejorar la accesibilidad son:

- Ubicar pavimentos podotáctiles a la entrada y salida de las salas de exposición y en los pasillos frente a los letreros que se encuentran en braille.
- Mejorar la señalética interna poniendo flechas con relieve que indiquen dónde se encuentra el ascensor o los baños accesibles.
- El baño accesible (ubicado en el segundo patio), es mixto y está abierto al público en general (que asiste o no al museo), lo que dificulta que una persona en silla de ruedas pueda usarlo cuando el museo tiene gran afluencia de turistas.
- Poner pasamanos en ambos lados de las escaleras y en las salas de exposición.
- En las vitrinas cambiar las letras transparentes por colores más llamativos, o ponerlas sobre colores mates para que contrasten.
- Crear figuras en relieve para que personas con baja visión y niños puedan entender mejor a través del tacto, como se muestra en la figura 14.



Figura 13 Obra en relieve MDC

Una de las alternativas que se puede implementar, sería que el museo tenga sus propias *tablets* en las cuales graben a sus guías brindando información en diferentes modos como videoguías, signoguías, audioguías, sobre cada sala de exposición. Si llega a suceder el caso que el guía especializado no se encuentre disponible, se puede ofrecer este servicio eficientemente.

La creación de una aplicación móvil serviría para que las personas con o sin discapacidad, se puedan enterar de las facilidades con las que cuenta el Museo de la Ciudad en base a cada tipo de necesidad. El uso de la tecnología en esta era debe servir para facilitar la comunicación entre todas las personas.

En los aspectos de fondo, las capacitaciones al personal deben realizarse constantemente debido a que en la industria del turismo existe una alta rotación de personal. Se podría llegar a un acuerdo con el CONADIS para que se actualicen los conocimientos cada cierto tiempo, de esta manera si existe personal nuevo aprenderán sobre la atención que se debe brindar a personas con discapacidad.

En la página del CONADIS se encuentra información sobre cursos gratuitos de sensibilización en discapacidades y frases comunes en lengua de señas. Por lo tanto debería ser un requerimiento laboral para el personal que trabaja en el Museo de la Ciudad. Estos cursos tienen una duración de 15 días, el CONADIS emite un certificado de aprobación al finalizar el curso. Luego del proceso de certificación se deben tomar de forma periódica cursos de actualización. Además en la plataforma virtual del CONADIS, se encuentra un diccionario de lengua de señas con frases cotidianas y fáciles de aprender (ver figura 15).



Figura 14 Cursos Virtuales CONADIS

Tomado de Plataforma CONADIS

La última vez que les dieron el curso a los colaboradores del museo sobre lengua de señas fue hace dos años, por lo cual es momento de actualizar los conocimientos del personal.

Es importante también hacer conocer al Museo de la Ciudad como accesible. Así, otros museos del CHQ podrían imitar sus prácticas, motivando la construcción y adaptación de facilidades en los sitios turísticos de la ciudad para volverlos más accesibles.

La publicidad y difusión debe destacar con mayor presencia la accesibilidad, pues ésta es una de sus ventajas competitivas. Sin embargo, al solicitar a las personas con discapacidad que realicen una cita previa, frena de cierta manera el alcance de su accesibilidad, ya que significa que solo con citas son accesibles, caso contrario no. Debían poder recibir en todo momento a personas con discapacidad.

5. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Durante el desarrollo de esta investigación, si bien es cierto se tomó únicamente como objeto de estudio al Museo de la Ciudad, pero para que los visitantes puedan acceder al MDC sin impedimentos se necesita que exista una buena cadena de accesibilidad. Por tal motivo se identificaron falencias en el ámbito turístico para lograr que se facilite un turismo accesible dentro de la ciudad. Los puntos a mejorar son: el transporte público, falta de capacitación del personal, ausencia de señalización en especial para no videntes. Si bien es cierto existen pavimentos podotáctiles por la ciudad para que las personas con discapacidad visual se guíen, sin embargo estos están mal ubicados.

Existen establecimientos que se consideran accesibles, pero en realidad no lo son, pues únicamente toman en cuenta las “facilidades” para personas con discapacidad física. Por ejemplo ponen rampas para que lo usen las sillas de ruedas y no toman en cuenta las necesidades que las demás personas con alguna discapacidad permanente o temporal requieren; es decir la expresión accesibilidad es sobreutilizada.

Por eso, la sociedad en general, debe ser sensibilizada para dar un trato más adecuado a las personas con discapacidad; eliminando términos peyorativos. Gracias a esto las poblaciones podrán ser más inclusivas. Sin embargo esto debería ser algo que se ponga en práctica en diferentes espacios y etapas de formación de las personas, para que así las futuras generaciones atiendan de forma eficiente las necesidades de las personas con discapacidad.

Después de estudiar las normas vigentes nacionales e internacionales, como la resolución A/RES/492(XVI)/10, los manuales de la OMT, y las normas INEN sobre accesibilidad al medio físico; se puede concluir que fueron creadas pensando en las requerimientos que personas con discapacidad permanente o temporal necesitan para realizar actividades turísticas, por lo que satisfacen sus requerimientos mínimos.

Centrándose en el Museo de la Ciudad, este efectivamente cuenta con facilidades para realizar turismo accesible en sus instalaciones; cumplen en su mayoría con las normativas. Sin embargo se centran más en atender a personas en silla de ruedas, que a otro tipo de discapacidades.

Las facilidades con las que cuenta el MDC para recibir a personas en sillas de ruedas son favorables para realizar todo el recorrido sin la necesidad de tener a alguien todo el tiempo colaborando para movilizarse de un lado a otro. Por lo que se podría concluir que las facilidades de accesibilidad en el Museo de la Ciudad, contribuyen a un adecuado desarrollo para el turismo accesible, principalmente para personas con sillas de ruedas.

Al comienzo del proyecto se planteó llevar a una persona con discapacidad permanente al museo para que evalúe los servicios brindados. Sin embargo, se llegó a la conclusión que sería mejor realizar un vivencial para sentir la experiencia, lo que permitió identificar de mejor manera cuáles son los requerimientos de accesibilidad y cómo el museo los ha resuelto.

Recomendaciones

La construcción de un destino turístico accesible debe ser abordada desde la búsqueda de solucionar los problemas de accesibilidad cotidiana de las personas. Las campañas de sensibilización, si bien son importantes, deben trascender al mejoramiento de puntos clave, como el transporte público, mejorar la señalización vertical y horizontal en los diferentes espacios, capacitar constantemente a todos los guías que estén en contacto con discapacitados o personas de tercera edad.

Para esto, se deberían difundir con mayor amplitud las normas vigentes para lograr cumplirlas a cabalidad. Además, se podrían analizar los ajustes o adaptaciones que se realizan en países como España o Chile, en base a turismo accesible, para ver si son pertinentes a la realidad local.

Se recomienda generar mecanismos de concientización a todas las personas (charlas, letreros, programas, etc.) en los cuales entidades públicas y privadas

colaboren. No obstante, es complicado cambiar la mentalidad de muchos, en especial personas adultas, debido a que toda su vida han escuchado que deben referirse a una persona con discapacidad como “el cieguito, el enano, el minusválido, el mudo, el tonto, etc.”

Las entidades públicas y privadas, como Quito Turismo, MINTUR, o agencias de viajes, deben involucrarse más en el tema de turismo accesible. Como se mencionó en los primeros párrafos del proyecto, las poblaciones se están volviendo viejas, por lo que si se empieza a remodelar o adaptar las facilidades de los atractivos turísticos ahora, en el futuro el ingreso económico para la ciudad y el país será mucho mayor, pues Quito podría llegar a ser catalogado un destino accesible a nivel mundial.

La accesibilidad hace referencia a la forma en que todas las personas puedan tener las mismas comodidades al realizar cualquier actividad. Por lo tanto el Museo de la Ciudad, y en general los establecimientos turísticos, deben asegurar alternativas para mejorar la accesibilidad en sus instalaciones: rampas móviles, letreros en braille, pasamanos para que los adultos mayores usen, cambiar la textura del suelo antes de las puertas, colocar sillas en los recorridos para poder descansar, esas son algunas alternativas primordiales.

Se debe promocionar más el Museo de la Ciudad, posicionarlo como un atractivo turístico accesible; recalcando las facilidades para personas en sillas de ruedas. Con esto se incentiva a que los otros museos del Centro Histórico de Quito traten de implementar facilidades similares para personas con discapacidad, adultos mayores; y que a mediano plazo, Quito logre ser una ciudad accesible.

Para los guías del museo, una buena idea es que realicen recorridos simulando ser personas con algún tipo de discapacidad cada cierto tiempo. Con el objetivo de que sientan la dificultad de movilizarse o entender, y así apreciar el museo desde esa perspectiva, de esta manera el servicio al cliente hacia los visitantes con discapacidad, adultos mayores, mejoraría.

REFERENCIAS

- Accessibleicon.org. (2011). *The Accessible Icon Project*. Obtenido de <http://accessibleicon.org/>
- Arias, A. (06 de 11 de 2016). Patrimonio Accesible. (T. Andrade, Entrevistador)
- Banco Mundial. (2014). *Población entre 15 y 64 años de edad (% del total)*. Obtenido de <http://datos.bancomundial.org/indicador/SP.POP.1564.TO.ZS?end=2014&start=2014&view=bar>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Bogotá D.C, Colombia: Pearson.
- Caicedo, C. (13 de 10 de 2016). Normativa INEN. (T. Andrade, Entrevistador)
- Cambridge Dictionary. (2017). Obtenido de <http://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/braille>
- Ciudad Accesible. (23 de octubre de 2015). *Símbolo Internacional de Accesibilidad | Evolución de un ícono*. Obtenido de <http://www.ciudadaccesible.cl/?p=4760>
- Colombia Accesible. (2016). Obtenido de <http://www.colombiaaccesible.com/index.php>
- CONADIS. (Octubre de 2016). Obtenido de <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadistica/index.html>
- Consejo Nacional de Discapacidades. (2016). *Plataforma Virtual*. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de <http://plataformaconadis.gob.ec/aula-virtual/>
- Darcy, S. (2006). *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism. Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre*. Gold Coast.
- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. (2009). *Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific*.
- FENEDIF. (28 de febrero de 2012). *GUÍA DE TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Obtenido de <http://turismo.fenedif.org/index.php>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática de Chile. (2000). *Clasificación de Tipo de Discapacidad - Histórica*. México. Obtenido de

http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/aspectosmetodologicos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf

ISO. (2010). *Símbolos gráficos de ISO*. Obtenido de http://www.iso.org/iso/graphical-symbols_booklet_es.pdf

Museo de la Ciudad. (2015). Obtenido de <http://www.museociudadquito.gob.ec/index.php/el-museo/descripcion-del-museo/>

Naciones Unidas. (1993). *¿Quiénes se consideran personas con discapacidad?* Obtenido de <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.html>

Naciones Unidas. (2016). *Día Mundial del Turismo 27 de septiembre*. Obtenido de <http://www.un.org/es/events/tourismday/background.shtml>

Organización de las Naciones Unidas. (27 de septiembre de 2016). *Día Mundial del Turismo*. Obtenido de <http://www.un.org/es/events/tourismday/>

Organización Mundial de la Salud. (s.f). *Discapacidades*. Obtenido de <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Módulo I: Turismo Accesible – definición y. OMT, Madrid*. Obtenido de <http://www.accessibletourism.org/resources/manualturismoaccemoduloipruebadia14final1revisadov2.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (25 de enero de 2016). *El turismo accesible, un derecho y una oportunidad de negocio*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-01-25/el-turismo-accesible-un-derecho-y-una-oportunidad-de-negocio>

Organización Mundial del Turismo. (s.f). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Oxford Dictionaries. (2016). Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/vivencial>

Palacios, D. (14 de 10 de 2016). *Facilidades para personas con discapacidad en el Museo de la Ciudad*. (T. Andrade, Entrevistador)

- Quito Turismo. (Marzo de 2016). UIO en cifras 2015-2016. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.quito-turismo.gob.ec/estadisticas>
- Red Estable. (2016). Obtenido de <http://redestable.com/>
- Rodríguez, A. (10 de 08 de 2011). Clases de Turismo. *Revista Vinculando*. Obtenido de http://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/clases_de_turismo_sostenible_desarrollo_hotelero.html
- Rodríguez, M. A. (03 de 11 de 2016). Capacitaciones guías. (T. Andrade, Entrevistador)
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional de Buen Vivir*. Montecristi.
- SENADIS. (s.f). *Conociendo la terminología apropiada para referirse a las Personas en Situación de Discapacidad*. Gobierno de Chile, Chile. Obtenido de <http://www.senadis.gob.cl/resources/upload/documento/b36c2bb728ef85fa68b257ccfe0aff3a.pdf>
- UDLA. (2015). *Líneas de Investigación*. Quito.
- United Nations. (2016). *A New Symbol of Accessibility*. Obtenido de <http://www.un.org/webaccessibility/logo.shtml>
- World Tourism Organization. (28 November de 2 December de 2005). *Resolution A/RES/492(XVI)/10*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/2005resolutionaccessibletourismforall.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Resolución A/RES/492(XVI)/10

Nota: en el siguiente link se encuentra toda la resolución:

<http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/2005resolutionaccessibletourismforall.pdf>

ACCESSIBLE TOURISM FOR ALL

I. DEFINITION OF THE TERM

"Persons with disabilities" For the purpose of this document the term "persons with disabilities" includes all persons who, owing to the environment being encountered, suffer a limitation in their relational ability and have special needs during travel, in accommodations, and other tourism services, particularly individuals with physical, sensory and intellectual disabilities or other medical conditions requiring special care, such as elderly persons and others in need of temporary assistance.

II. TOURISM INFORMATION AND PUBLICITY

1. Tourism literature and other promotional material employed in tourism should provide a clear indication of accessible services and facilities, preferably accompanied by easily understandable international symbols.
2. Tourist reception areas (tourist destinations) should provide a listing of support services for tourists with disabilities. Listings of such services should include, as a rule, repair and replacement facilities for prostheses and equipment, veterinary clinics for guide dogs, and suppliers and distributors of specialized medical services.
3. Reservation systems should include unequivocal data on the level of accessibility of facilities and services advertised to persons with disabilities, in order to ensure correct information and facilitate booking procedures.
4. Reservation systems should be accessible so that any tourist can interact with them independently. To this end, websites and other reservation systems should be designed in such a way as to be usable by everyone.
5. Those entrusted with receiving and following up on tourism consumer complaints should register and resolve complaints concerning the failure to provide services and facilities promoted or advertised as accessible, by a clearly designated procedure.

III. PREPARATION OF STAFF

1. The staff of tourism establishments and tourism-related services should be prepared to understand and deal with the problems facing customers with disabilities.

2. Staff should receive adequate training in the control and provision of services and the operation of facilities designated for customers with disabilities.

3. Among the staff there should be persons familiar with means of communicating with persons with sensory impairments.

4. Staff should be trained to deal with persons with disabilities courteously and expeditiously, to provide complete information on services and facilities available to them, and to offer assistance to facilitate their access to non-accessible services. 5. Safety officers or their equivalents in tourist establishments and vehicles accommodating and carrying persons with disabilities should, as a rule and at all times, have a list of rooms and compartment numbers occupied by such persons, in case of emergencies.

IV. COMMON REQUIREMENTS

Signing (a): Information, check-in and ticketing desks should be clearly indicated and have an accessible customer-service area reserved for use by persons with reduced mobility and as near as possible to the entrance. (b) Announcements should be both visual (clear-type on electronic noticeboards or large video screens) and acoustic (preceded by a tone). (c) Accessible services and facilities should be clearly indicated easily understood symbols of adequate size and in chromatic contrast with the background.

V. REQUIREMENTS CONCERNING SPECIFIC FACILITIES

D. Museums and other buildings of tourist interest

1. Museums and other buildings of historic, cultural and religious interest, which are available for tourist visits, should resolve problems that may be encountered by visitors with reduced mobility in their horizontal or vertical movement, by providing ramps or elevators as the case may be.

2. The information provided shall take into account the needs of deaf or blind visitors. To this end, all information shall be provided in both written and acoustic form.

3. Visitor relations staff shall have the necessary training to attend to visitors with disabilities. They shall also have the necessary training to be able to communicate with deaf persons.

4. There should be a suitable service for loaning out wheelchairs or other devices for visitors with reduced mobility.

Anexo 2: Normativas

Nota: en los siguientes links se encuentran las normas INEN y manual de la OMT

- http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas_inen_acceso_medio_fisico.pdf
- http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/EXTRACTO_2014/MAR/07102014/2850.pdf
- <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>

- NTE INEN 2 244:2000 Edificios. Agarraderas, bordillos y pasamanos
- NTE INEN 2 245:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas fijas.
- NTE INEN 2 293:2001 Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Área higiénica sanitaria.
- NTE INEN 2 248:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamiento
- NTE INEN 2 239: Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización.
- NTE INEN 2 249:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras
- NTE INEN 2 242 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de no videntes y baja visión.
- NTE INEN 2 247:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Corredores y pasillos. Características generales
- NTE INEN 2 850 Requisitos de accesibilidad para la rotulación
- NTE INEN 2854 Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y en edificios con acceso al público. Señalización en pisos y planos hápticos

Anexo 3: Ficha Accesible

Normativas				Porcentaje cumplimiento				
Señalización	SI	NO	Visuales: altura superior a 1 400 mm Acústicas: altura superior a 2 100 mm Táctiles: realizarse mediante un cambio de textura en el pavimento. en una longitud de 1 000 mm antes y después del cambio En el exterior del museo debe existir el símbolo de accesibilidad Letras: dimensiones superiores a 15 mm. y en relieve	1	2	3	4	5
Pasamanos	SI	NO	Colocados uno a 900 mm de altura (85–100 centímetros) y otro a otro a 700 mm de altura	1	2	3	4	5
Escaleras	SI	NO	Deben tener pasamanos de lado y lado en toda escalera La separación libre entre la agarradera y la pared u otro elemento debe ser a 50 mm Ancho. Las escaleras deben tener un ancho mínimo de 1 000 mm Contrahuella: Todas las contrahuellas deberán tener una altura a 180 mm	1	2	3	4	5
Barreras	SI	NO	Una altura de entre 90 y 110 centímetros Zócalo: al menos 10–15 centímetros	1	2	3	4	5
Rampas	SI	NO	Ancho mínimo será de 900 mm a 1000, para un giro de 90° Descanso: dimensión mínima libre de 1 200 mm Pavimento: firme, antideslizante y sin irregularidades Pavimentos podó táctiles en el principio y el final de las rampas	1	2	3	4	5
Área higiénica	SI	NO	Poner señalización de donde están baños accesibles Espacio libre para realizar la maniobra de giro de 360° Lavabo: Altura Max. 1050 mm. Mín. 750 mm, Fondo aprox. 600 mm Inodoro mural. Altura asiento 450 mm. Fondo > 600 mm Barra de apoyo de diámetro ϕ 35 mm de material antideslizante, de color contrastando con las paredes, suelo, aparatos y con anclajes seguros a pared y suelo. a) Barra fija b) Barra abatible Puerta abatible hacia el exterior de paso libre no sea inferior a 800 mm con manilla, muletilla Interruptor de luz: situados a 800 mm del pavimento, no con tiempo de encendido Barras de apoyo: marca una altura de 70–75 centímetros o bien como referencia a una altura de 20–30 centímetros por encima del asiento del inodoro Espejo: altura máxima del borde inferior recomendada de 90 centímetros Suelo antideslizante	1	2	3	4	5

Pisos	SI	NO	Pavimentos podo táctiles Antideslizante	1	2	3	4	5
Rotulación Visual	SI	NO	<p>Área de barrido ergonómico: -Altura Máxima: 1,75 m. -Mínima: 90 cm (ambas medidas desde el suelo) -Anchura máxima: 60 cm</p> <p>Flechas en alto relieve: Visuales (a 20 mm) como en el Sistema Braille (a 10 mm)</p> <p>Sistema Braille: alineado a la izquierda del texto superior. Los caracteres deben estar a una distancia mínima de 10 mm y máxima de 30 mm del borde inferior izquierdo del rótulo.</p> <p>Tipografía: seminegra o redonda</p> <p>Letras: 28mm a 56mm para facilitar su lectura desde 2m de distancia</p> <p>Materiales mates, para el contraste cromático</p> <p>El texto en Sistema Braille, debe tener el mismo color que los caracteres visuales</p>	1	2	3	4	5
Puertas	SI	NO	<p>80 centímetros de ancho</p> <p>Colocar dos bandas a alturas de entre 130–140 centímetros la superior y 90–100 centímetros la inferior</p> <p>Interfono para llamar, inferior a 110 centímetros, incluir braille, relieve y botones táctiles</p> <p>Utilizar una señalización contrastada y suficiente a la altura de los ojos.</p>	1	2	3	4	5
Recepción	SI	NO	<p>Materiales mates</p> <p>Pavimento antideslizante</p>	1	2	3	4	5
Ascensor	SI	NO	Ascensor accesible de tamaño mínimo de cabina interna de 110 x 140 centímetros y carga de 630 kg	1	2	3	4	5
Parqueaderos	SI	NO	<p>Ancho: 3 500 mm = Área de transferencia 1 000 mm + vehículo 2 500 mm</p> <p>Señalizados horizontalmente y verticalmente</p>	1	2	3	4	5

Anexo 4: Galería Fotográfica

- Pasillos exteriores del museo



- Vitrinas vistas desde la perspectiva de una silla de ruedas



- Vitrinas un poco altas para ver las figuras desde una silla de ruedas



- Sillas para descansar durante los recorridos (facilidades para tercera edad)



- Sistema de audio (facilidades no videntes, niños, personas de tercera edad)



- Cedulas en braille en letreros de los pasillos (facilidades discapacidad visual)



- Rampas en las entradas y salidas de las salas (facilidades discapacidad fisica)



- Niños pueden observar las vitrinas pues se encuentran a buena altura para que puedan ver y entender (facilidades familias con niños pequeños)

