

PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **JEANINNE MICHELLE RAMÍREZ CARVAJAL** C.I. **1723017560** autora del trabajo de graduación titulado: **“Propuesta para la implementación de señalética especializada interpretativa para personas con discapacidad auditiva y visual en la casa museo Ma. Augusta Urrutia”**, previa a la obtención del grado académico de **INGENIERA EN ECOTURISMO Y GUÍA DE TURISMO NACIONAL** en la Facultad de **Ciencias Humanas**:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 08 de agosto de 2019



Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal
C.I. 1723017560

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Yo, Mgs. Freddy Alejandro Barros Pinto, director de esta disertación, certifico que la srta., Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal ha realizado con mi dirección este trabajo titulado **“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SEÑALÉTICA ESPECIALIZADA INTERPRETATIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y VISUAL EN LA CASA MUSEO MA. AUGUSTA URRUTIA”**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.



Mgs. Freddy Alejandro Barrós P.

Quito, 08 de Agosto de 2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO



DISERTACIÓN DE TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
“INGENIERÍA EN ECOTURISMO Y GUÍA NACIONAL”

“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SEÑALÉTICA
ESPECIALIZADA INTERPRETATIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
AUDITIVA Y VISUAL EN LA CASA MUSEO MA. AUGUSTA URRUTIA”.

JEANINNE MICHELLE RAMÍREZ CARVAJAL

DIRECTOR: FREDDY ALEJANDRO BARROS PINTO

QUITO, 2019

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mis abuelitos que desde el cielo me han cuidado y han guiado mis pasos.

A mis padres Juan Carlos y Jeaninne quienes han sido mis guías terrenales, mi sustento y apoyo incondicional. Gracias a ustedes por su amor infinito y por todo el esfuerzo que han hecho por verme crecer como ser humano y como una profesional.

A mi familia, primos, tíos que han estado presentes en todo momento, gracias por su cariño y sus consejos.

Y sin duda alguna a mis amigos, a todos esos cómplices que han estado conmigo en todo momento.

Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los docentes de la carrera de Ecoturismo que fueron parte de esta travesía, en especial a Patricia Carrera, Flavio Coello, Andrés Merino y Alejandro Barros por haber sido más que docentes unos verdaderos amigos.

Un agradecimiento especial a mi director de tesis, Msc. Freddy Alejandro Barros, por su paciencia, dedicación y apoyo en esta investigación y formar parte de este logro alcanzado.

Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Contenido

RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Sumario Capitular	11
1.2. Justificación.....	11
1.3. Planteamiento del problema	14
1.4. Objetivos	16
1.4.1 Objetivos Específicos.....	16
CAPÍTULO II	17
2.1. Antecedentes: Turismo cultural, Casa Museo Ma. Augusta Urrutia.....	17
2.2. Turismo inclusivo.....	24
2.3. Metodologías para generar turismo inclusivo: Metodologías de planificación para la inclusión.....	32
2.4. Formas de hacer turismo inclusivo.....	35
2.5. Inclusión dentro de museos	36
2.6. Beneficios del turismo inclusivo: Parte social y económica.....	38
CAPÍTULO III: RESULTADOS	42
3.1. Fase de diagnóstico	42
3.1.2. Entrevistas	43
3.1.3. Encuestas	43
3.1.4. Población y muestra	44
3.2. Análisis de las encuestas y entrevistas aplicadas	46
3.3. Perfil del turista: Perfil psicográfico, perfil sociodemográfico.....	58
CAPÍTULO IV	61
4.1. Descripción del espacio: Ubicación, accesibilidad, entorno.....	61
Análisis de su situación actual en relación a la accesibilidad turística para personas con capacidades especiales auditivas y visuales.....	70
4.1.1. Análisis de las entrevistas	70
4.2. Diseño del plan de señalética interpretativa especializada: Diseño de actividades, ayudas, facilidades, guiones, equipos y herramientas inclusivas.....	75
4.3.1. Estructura, facilidades y modelo de gestión del plan de señalética especializada interpretativa en base a las necesidades del segmento y a las normas y restricciones planteadas para la conservación del inventario patrimonial.....	75
4.3.2. Estrategias que condesciendan el desarrollo de turismo inclusivo y la preservación del patrimonio para individuos o grupos con discapacidad auditiva y visual.....	77

Conclusiones	83
Recomendaciones.....	85
Bibliografía	86

Índice de Tablas

Tabla 1: Turismo para todos.....	32
Tabla 2. Expansión potencial del mercado de personas con discapacidad.....	40
Tabla 3 Cálculo muestra discapacidad visual.....	44
Tabla 4 Cálculo tamaño muestra auditiva finita.....	44
Tabla 5 Estructura, facilidades y modelo de gestión del plan de señalética especializada interpretativa	75
Tabla 6 Estrategias que condesciendan el desarrollo de turismo inclusivo y la preservación del patrimonio	77
Tabla 7 Proyecto de renovación del guion desde una perspectiva inclusiva.....	78
Tabla 8 Tabla optométrica de Snellen.....	80
Tabla 10 Descripción de actividades para personas con discapacidad auditiva y/o visual	81
Tabla 11 Presupuesto de la propuesta	82

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Género.....	46
Gráfico 2 Tipo de discapacidad.....	46
Gráfico 3 Edad	47
Gráfico 4 Nivel de Instrucción académico	48
Gráfico 5 Ocupación	49
Gráfico 6 Dispositivos tecnológicos de maneja	49
Gráfico 7: Qué lugares del centro histórico visita con frecuencia.....	50
Gráfico 8 Cuáles son las principales barreras a las cuáles se enfrenta hoy en día	51
Gráfico 9 Crees que estas barreras podrían desaparecer	52
Gráfico 10: Usted conoce el turismo inclusivo	52
Gráfico 11 Has visitado museos en la ciudad de Quito que ofrecen este tipo de turismo.....	53
Gráfico 12 Si su respuesta en la pregunta anterior fue "Sí" mencione cuáles.....	53
Gráfico 13 Cree usted necesaria la implementación de ayudas y facilidades técnicas especializadas para conocer un museo	54

Gráfico 14 Cuáles de estas opciones cree usted que serían pertinentes para mejorar la accesibilidad a un meso.....	55
Gráfico 15 De ser implementadas estas ayudas y facilidades técnicas, qué medios de comunicación cree usted pertinente para la promoción de un lugar que desarrolle el turismo inclusivo	56

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 localización CMMAU	61
Ilustración 2 Pintura sala principal.....	62
Ilustración 3 Sala Principal de la CMMAU	63
Ilustración 4 Uno de los patios de la CMMAU.....	64
Ilustración 5 otro de los patios de la CMMAU	64
Ilustración 6 Estudio de la CMMAU	65
Ilustración 7 Estudio	65
Ilustración 8 Comedor Principal de la CMMAU	66
Ilustración 9 Dormitorio de María Augusta Urrutia.....	67
Ilustración 10 Baño Principal de la CMMAU.....	67
Ilustración 11 Sala biográfica.....	68
Ilustración 12 Cocina de la CMMAU	68
Ilustración 13 Cuarto de costuras	69
Ilustración 14 Sala de exposición de la CMMAU.....	69

RESUMEN

La investigación titulada “Propuesta para la implementación de señalética especializada interpretativa para personas con discapacidad auditiva y visual en la Casa Museo Ma. Augusta Urrutia”, se plantea como objetivo general el diseño de una propuesta de señalética especializada para dicho museo basadas en el valor patrimonial de la misma, lo cual va a favorecer el entendimiento, las vivencias y experiencias positivas de las personas con estas discapacidades. En tal sentido, la propuesta se enfoca a partir del principio de inclusión como derecho humano a unísono con la necesidad de satisfacer las necesidades de varios tipos de públicos. La investigación surge a partir de que la institución no cuenta con los elementos necesarios para facilitar el acceso y el disfrute de las personas con discapacidad auditiva y visual. A partir de la utilización de la entrevista y la encuesta como instrumentos de la investigación, se pudo obtener los resultados del diagnóstico sobre el tema en cuestión. Se determina que una de las principales barreras existentes está relacionada con que el personal que trabaja en turismo no está totalmente capacitado para atender a personas con estos tipos de discapacidades. Además afloran las barreras que existen en la institución para personas con discapacidad auditiva y visual. A partir de ello surge la necesidad de crear un grupo de estrategias para promover la inclusión en la entidad turística y cultural. Ello se logra también a partir de una descripción del espacio, en cuanto a ubicación, accesibilidad y entorno del museo. Así, el presente estudio propone un proyecto de renovación del guion desde una perspectiva inclusiva; un plan de señaléticas interpretativas para discapacidad auditiva; contrastes sugeridos para la colocación de señaléticas; estructura, facilidades y modelo de gestión para un plan de señalética especializada interpretativa. Todo ello se sustenta con la descripción de actividades específicas para personas con estos tipos de discapacidad.

ABSTRACT

The research entitled "Proposal for the implementation of specialized interpretive signage for people with hearing and visual impairment in the Ma. Augusta Urrutia House Museum", proposes as a general objective the design of a specialized signage proposal for said museum based on heritage value of it, which will favor the understanding, experiences and positive experiences of people with these disabilities. In this regard, the proposal focuses on the principle of inclusion as a human right in unison with the need to meet the needs of various types of audiences. The research arises from the fact that the institution does not have the necessary elements to facilitate the access and enjoyment of people with hearing and visual disabilities. From the use of the interview and the survey as instruments of the investigation, the results of the diagnosis on the subject in question could be obtained. It is determined that one of the main existing barriers is related to the fact that the staff working in tourism is not fully trained to serve people with these types of disabilities. In addition, the barriers that exist in the institution for people with hearing and visual disabilities emerge. From this the need arises to create a group of strategies to promote inclusion in the tourism and cultural entity. This is also achieved from a description of the space, in terms of location, accessibility and environment of the museum. Thus, the present study proposes a project to renew the script from an inclusive perspective; an interpretive signage plan for hearing impairment; suggested contrasts for the placement of signage; structure, facilities and management model for a specialized interpretive signage plan. All this is supported by the description of specific activities for people with these types of disabilities.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Las oportunidades de accesibilidad de las personas al disfrute de los diversos atractivos que se atesoran en los diferentes lugares del mundo, constituyen un componente primordial para disfrutar a plenitud de las actividades turísticas, derecho que es inherente a toda la raza humana. Las personas con capacidades especiales demandan cada vez más de este noble derecho humano y atendiendo a sus requerimientos se han consolidado voluntades de los diferentes actores del sector turístico con el único fin de ofrecer un turismo pleno e inclusivo. Sin embargo, todavía el principio de la accesibilidad no es una realidad en todos los destinos turísticos, si bien implica poner recursos a su disposición, lo más apremiante es aunar esfuerzos y voluntades desde una perspectiva humanista más que de lucro.

Impera hoy en día la urgencia de un cambio de concepto en el diseño e implementación de la oferta turística, que debe satisfacer a una demanda insatisfecha que va desde las personas con capacidades especiales y sus familias hasta la oportunidad de llegar a diversos nichos del mercado que requieren de una atención especial permitiendo aumentar el posicionamiento de los productos y destinos de manera paulatina.

Las consideraciones antes expuestas constituyen uno de los objetivos más loables de la Organización Mundial del Turismo OMT con respecto al principio de la accesibilidad. Dichos objetivos se han llevado a vías de hecho mediante programas de acciones como lo es la firma del acuerdo trilateral en 2011 con la Fundación ONCE y la Red Europea para Turismo Accesible (ENAT) el cual proclama la inclusión social de personas con discapacidad.

Desde esta perspectiva cada vez más clara OMT todos los organismos encargados del desarrollo del turismo en las diferentes regiones, poseen una base que corresponde a la publicación de un manual técnico que explicita de manera clara los lineamientos que deben perseguirse en pos de la inclusión y la accesibilidad. Dicho documento representa un guía para la mejor comprensión de la accesibilidad en el turismo, la repercusión económica del Turismo Accesible y las consideraciones necesarias para la gestión turística de destinos accesibles.

Este trabajo se realizará bajo un enfoque mixto (cualitativo y descriptivo), con alcance: exploratorio y descriptivo. La investigación descriptiva radica en lograr estar al tanto del

estado actual del objeto de estudio, analizando las situaciones, costumbres y actitudes a través de la descripción de las actividades, objetos, procesos y personas. Así mismo, la investigación exploratoria será la primera en realizarse a fin de poder recolectar información general sobre el objeto de estudio, respecto a su aspecto, comportamiento y características (Gutiérrez, 2012).

La investigación al desarrollarse a través de un enfoque cuantitativo y cualitativo. Se pretende aplicar tanto encuestas como entrevistas; es decir, se empleará un total de 365 herramientas de levantamiento de datos a turistas y personas con discapacidad visual y 370 herramientas de levantamiento de datos a personas y turistas con discapacidad auditiva que frecuentan lugares aledaños para conocer en cifras estadísticas el nivel de demanda y el perfil del mismo.

El número de encuestas a realizar se ha obtenido desde un cálculo de población finita. El universo de estudio se compone de las personas con capacidades especiales dentro de la ciudad de Quito según datos del CONADIS, con un nivel de confiabilidad del 1,960 y un margen de error del 5%. Se integrará al personal del museo en una entrevista como método de investigación para conocer los aspectos más relevantes del mismo y de igual manera se realizará cuestionarios a las autoridades de Instituciones y asociaciones pertinentes para recopilar información (Organización Mundial del Turismo, 2014).

La unidad de análisis será La casa Museo Ma. Augusta Urrutia. Las herramientas de recolección serán la observación directa, entrevistas y grupos de discusión. Los datos serán recolectados mediante listados, de manera que la información obtenida sea corroborada y resulte verídica. El fin de esta investigación es identificar la problemática y el estado de los recursos del lugar para luego del análisis de contenidos llegar a cumplir los objetivos planteados.

La observación directa permitirá conocer cuáles son los comportamientos, las fallas y aciertos tanto del personal del museo como de los turistas con discapacidad al momento realizar el recorrido. Se harán entrevistas a personas encargadas de instituciones públicas y privadas que conviven día a día con personas que presentan estas condiciones de discapacidad, el objetivo de las entrevistas es conocer un poco más sobre las necesidades, gustos, preferencias y comportamientos varios de este segmento de mercado.

1.1. Sumario Capitular

La presente investigación cuenta con cinco capítulos los cuáles se estructuran de la siguiente manera:

El capítulo uno, desarrolla la justificación de la investigación, el planteamiento del problema y la definición de los objetivos de investigación. El capítulo número dos contiene el abordaje teórico de los antecedentes del Turismo cultural, Casa Museo Ma. Augusta Urrutia. Desarrolla, se enmarca en el concepto de Turismo inclusivo y las metodologías para generarlo. Se describe además las formas de hacer turismo inclusivo, la inclusión dentro de los museos y los beneficios del turismo inclusivo desde una perspectiva social y económica.

El capítulo tres; Se describe brevemente la metodología utilizada y contiene los resultados de la investigación, a partir del análisis de los instrumentos utilizados (entrevista y la encuesta), así como los datos obtenidos del análisis de la oferta y la demanda y se define también el perfil del turista: Perfil psicográfico y perfil sociodemográfico.

En el capítulo cuatro se desarrolla la propuesta como cumplimiento de los objetivos planteados, se describe el espacio en donde se plantea desarrollar la propuesta, para esto, se realiza un análisis de su situación actual en relación a la accesibilidad turística para personas con capacidades especiales auditivas y visuales y se diseña el plan de señalética interpretativa especializada, el que contiene: *Diseño de actividades, ayudas, facilidades, guiones, equipos y herramientas inclusivas, incluyendo el presupuesto.*

La investigación concluye con el capítulo número cinco donde se plantean las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

1.2. Justificación

En la presente investigación se propone la implementación de un diseño de señaléticas para personas con discapacidad auditiva y todas aquellas personas con capacidades especiales con respecto a la comprensión de un mensaje oral, que permita reforzar el entendimiento, las vivencias y experiencias positivas.

La propuesta se fundamenta en el principio de inclusión como derecho humano y la necesidad de satisfacer a un público existente, que también necesita experimentar sensaciones y emociones en los sitios de interés como los museos como es el caso del presente estudio.

Es importante señalar que el desarrollo de productos y ofertas accesibles dependerán también de que las autoridades responsables del turismo, incluyendo a los gobiernos autónomos descentralizados, supervisen la accesibilidad de las personas con capacidades especiales en las diversas ofertas turísticas existentes, velando por la existencia de servicios que respondan a un diseño universal.

Como sistema turístico se necesita también la garantía de un transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad (Reglamento Ley Orgánica de Discapacidades, 2017).

Por lo antes expuesto, se diseñará una propuesta de comunicación inclusiva para el museo María Augusta Urrutia, que permita a los visitantes con discapacidad visual o auditiva, interactuar con los espacios interpretativos del museo. Dicho aporte ofrecerá un valor agregado a la oferta de la institución cultural, cuyos beneficiarios no sólo serán las personas que tienen capacidades especiales, sino también el resto de turistas que deseen disfrutar de un servicio inclusivo.

El presente trabajo se sustenta además en lo establecido en la ley orgánica de Turismo (2002) la que establece en su Art.383, el derecho e igualdad de las personas. Del mismo modo Ecuador como miembro del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas, es parte de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo que posteriormente se ratificó en la Asamblea General de la NNUU (2006) y como resolución se resuelve que los estados tienen la obligación de proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.

Las razones antes expuestas sustentan la importancia de la propuesta que se despega de la presente investigación. La propuesta a realizarse tiene como propósito afrontar un problema social muy evidente; que se presenta, hoy por hoy, en el ámbito turístico y se refiere a las barreras que tienen personas con capacidades especiales y no se le es permitido disfrutar del turismo, en este sentido el aporte de este estudio es para generar turismo inclusivo (Cordova, 2011). Tomando en cuenta que el acceso y disfrute de ocio y recreación es un derecho que tienen todas las personas, sin importar edad, género o

condición física; se ve la necesidad de implementar ayudas y facilidades interpretativas, enfocadas a personas con discapacidad auditiva y visual, dentro de la Casa Museo María Augusta Urrutia (CMAU).

El área de estudio presenta problemas de accesibilidad e inclusión para este tipo de segmento de población, y sabe cuán factibles y útiles llegarían a ser los mismos dentro de este lugar turístico para mejorar la calidad de sus servicios y generar un disfrute pleno de los mismos. Se debe tomar en cuenta que el turismo se ha ido transformando poco a poco en un componente clave para la mejora de la calidad en espacios degradados y ha favorecido al mantenimiento y preservación del patrimonio cultural (Fernández & Borroto, 2010).

El patrimonio es, entonces, un desafío que el turismo debe afrontar en la actualidad, ya que es una pieza clave tanto para la generación de nuevos productos enfocados a los nuevos segmentos de mercado, como para la preservación de elementos ya existentes que se han posicionado en la mente del turista, pero que a su vez no han sido bien aprovechados y pueden ser parte de la era de innovación turística (Conti, Crosta, & Charne., 2017). Se debe considerar que la actividad turística y su planificación, son elementos generadores de beneficios sociales y económicos que favorecen a todos los actores involucrados, que pueden ofrecer espacios que forjen autenticidad e identidad cultural (Fernández & Borroto, 2010).

El alcance de la investigación se desarrolla en base a lo exploratorio y descriptivo, debido a la importancia de información inexistente sobre este tema y de las barreras de inclusión y accesibilidad ya mencionadas. Los aspectos que se presentan como fundamentos a ser estudiados son el de la información, capacitación e implementación de infraestructura especializada. La muestra de espacios a evaluar incluye: museos, asociaciones de personas con discapacidad visual y auditiva, y entidades gubernamentales referentes al tema de capacidades especiales.

El Estado del Arte muestra que es necesario valorar, analizar y actuar frente a este problema social que se presenta como un prototipo de desarrollo turístico, que trata de ser accesible para todos. Por ende, es de suma importancia que se analicen todos los aspectos que esta propuesta involucra, haciendo una comparación con otras propuestas similares que se han desarrollado a nivel mundial, nacional y local, que han resultado exitosas; con el fin de reconocer semejanzas y diferencias para luego establecer estrategias que

permitan generar turismo inclusivo en la casa museo. Para realizar el estudio se analizarán dinámicas dentro de la política que son fundamentos esenciales para generar inclusión dentro de los espacios turísticos.

El aspecto social es el más importante, ya que el objetivo principal de esta propuesta es promover inclusión dentro del ámbito turístico para personas con capacidades especiales, para formar conciencia social y brindar a la ciudadanía el disfrute de un ocio inclusivo. Así como lo plantean varias organizaciones como la ONU / CEPAL, OMT, el gobierno del Ecuador a través del CONADIS, e incluso la alcaldía de Quito conjuntamente a su institución Patronato San José, la accesibilidad a las prácticas de ocio forma parte de los derechos humanos. Sin embargo, aún existen amplios sectores sociales que encuentran barreras de acceso. Esta exclusión se manifiesta especialmente en regiones con altos índices de desigualdad, como América Latina. Es por esto que surge el turismo social o más conocido como turismo inclusivo, que permite a que ciertos agrupados asequibles logren hacer efectivo su derecho a las vacaciones (Schenkel, 2013).

1.3 Planteamiento del problema

En la actualidad, las personas con discapacidad, poseen oportunidades crecientes que les permiten participar en actividades turísticas como resultado de los procesos de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos (Martínez Carrillo, 2018).

La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma; los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios, y por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes (Cordova, 2011).

La idea de proporcionar herramientas para la realización y gestión eficiente de la accesibilidad en los destinos turísticos ha sido la base del acuerdo de colaboración entre la Organización Mundial de Turismo OMT, la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible (sus siglas en inglés, ENAT) en el año 2011.

Las discapacidades son vistas, hoy en día, como un problema social, pero es necesario indicar que estos no radican sólo en la limitación que estos tipos de condiciones generan, sino también en la actitud que la sociedad en sí toma frente a estas. En la actualidad se habla mucho de capacidades especiales tanto físicas, mentales, sensoriales, intelectuales, entre otras. Asimismo, se ha despertado el interés sobre las barreras que estas condiciones generan para quienes conviven con ellas y en su entorno.

En el país de acuerdo a las estadísticas que presenta el Consejo nacional de Discapacidades (CONADIS, 2018) las provincias con mayor índice de personas que presentan condiciones de discapacidad son Guayas (94.043 personas) y Pichincha (60.137 personas). En Pichincha, el 100% de capacidades especiales se dividen en el 16,80% de discapacidades auditivas y el 11,93% de discapacidades de tipo visual; tomando en cuenta que en el cantón Quito del 100% de personas registradas en el sistema del CONADIS (60,088 personas), la discapacidad visual representa el 12,81% (7.317 personas) y las auditivas representan el 16,61% (9.983 personas) (CONADIS, 2018).

Con el argumento antes expuesto, la Casa Museo Ma. Augusta Urrutia (CMMAU) ubicada en el centro histórico de la ciudad de Quito presenta problemas de inclusión social; ya que no cuenta con los elementos necesarios para brindar acceso a sus instalaciones a este público meta. Debido a la falta de capacitación a las personas encargadas de brindar atención a sus turistas y la inexistencia de facilidades y ayudas adecuadas para personas con discapacidad, tanto en el enfoque visual como en el auditivo. El museo recibe alrededor de 400 turistas al mes, del cual un 15% presenta algún tipo de discapacidad, ya sea física, visual o auditiva (Sanchez, 2014).

La investigación se enfocará en el aspecto social, ya que, es una propuesta donde se planteará un análisis de las facilidades y ayudas adecuadas para las personas con capacidades especiales y aportará a la toma de decisiones en cuanto a la mejora de la infraestructura y servicios que brindará la CMMAU. Para finalizar se hará la siguiente pregunta: ¿Será factible proponer el diseño e implementación de señalética especializada dentro de la CMMAU para generar inclusión y mejorar la calidad de sus servicios referentemente para personas con discapacidad auditiva y visual?

1.4 Objetivos

- Diseñar una propuesta de señalética especializada interpretativa para personas con discapacidades auditivas y visuales en la Casa Museo Ma. Augusta Urrutia basadas en el valor patrimonial de la misma.

1.4.1 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la necesidad de la demanda de señaléticas para el segmento de personas con discapacidad auditiva y visual en la CMMAU.
- Plantear la estructura, facilidades y modelo de gestión del plan de señalética especializada interpretativa en base a las necesidades del segmento y a las normas y restricciones planteadas para la conservación del inventario patrimonial.
- Plantear estrategias que condesciendan el desarrollo de turismo inclusivo y la preservación del patrimonio para individuos o grupos con discapacidad auditiva y visual.

CAPÍTULO II

2.1. Antecedentes: Turismo cultural, Casa Museo Ma. Augusta Urrutia.

La OMT como ente regulador de la actividad turística ha hecho referencias acerca del turismo inclusivo y accesible, preparando una serie de manuales que reflejan principios, herramientas y buenas prácticas como directrices para lograr la accesibilidad en los destinos de la manera más eficiente y planificada posible.

Según la página oficial del Ministerio de Turismo (2016):

...“Ecuador se sumó a la propuesta de la OMT que busca promover la accesibilidad universal a este sector, para ello firmó un convenio interinstitucional con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF). El documento busca ejecutar acciones conjuntas que contribuyan a la integración social de las personas con discapacidad y que el turismo pueda ser disfrutado por todos”. (p. 5)

Es por esto que este trabajo de estudio contiene información relevante sobre proyectos e investigaciones realizadas tanto a nivel nacional como internacional sobre turismo para todos, siendo su objeto de estudio el desarrollo de turismo inclusivo dentro de espacios de ocio y recreación de interés público y social. Cada investigación tomada de las diversas fuentes bibliográficas tanto digitales como impresas, reflejará directa o indirectamente conocimientos preliminarmente construidos, relacionándose con el tema de estudio de la autora de este plan de disertación.

En varias ciudades a nivel mundial se han realizado proyectos enfocados a personas que tengan capacidades especiales para generar turismo accesible e inclusivo, uno de estos casos es el de la región de Andalucía- España, que gracias a varios proyectos ejecutados por su gobierno han logrado generar turismo inclusivo en varias provincias de la región. (Pozo, 2016) . Con el fin de eliminar las barreras físicas, sensoriales o de comunicación que este tipo de condiciones presentan, y generar igualdad de oportunidades de todas las personas para disfrutar de la actividad turística. Entre sus proyectos más exitosos encontramos “Rutas sin barreras arquitectónicas por lugares emblemáticos de Sevilla”, que es dirigido a personas con discapacidad física. Y “turismo Inclusivo en Granada”, que basa su actividad en guías turísticas realizadas por personas que tienen síndrome de Down, el cual ha sido todo un triunfo. Siendo estos proyectos una muestra clara de que

la inclusión laboral y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad son posibles en la actividad turística.

También, en Villa de Mar (Argentina) se ha generado una propuesta para generar ecoturismo inclusivo para personas con discapacidad visual, que se ha planteado con principios de sostenibilidad y accesibilidad y que ha utilizado todos los recursos de esta zona para desarrollar actividades afines a las necesidades de este grupo de personas con esta condición. Entre sus proyectos encontramos la interpretación ambiental, pesca deportiva, circuito turístico por la ciudad, y un proyecto de difusión y comercialización de este producto ecoturístico inclusivo. Presentando a esta iniciativa como un ejemplo de adaptación y flexibilidad en el uso de los recursos y espacios de manera eficiente (Matamala, Gonzalez, Jastrow, Norby, & Schlesinger, 2004).

Del mismo modo, Colombia se muestra como ejemplo, puesto que es otro país latinoamericano que ha apostado por realizar turismo inclusivo, siendo así Cali la sede del tifoencuentro o conocido también como la ruta turística que ha sido adaptada para personas con capacidades especiales visuales. Guías profesionales y voluntarios acompañan a los participantes, apostando al uso de los sentidos a través del desarrollo de actividades tales como bailar, escalar, montar en bicicleta o recorrer ciudades para ellos desconocidas (Matamala, Gonzalez, Jastrow, Norby, & Schlesinger, 2004).

Mostrando al turismo como una actividad que propicia la puesta en común de recursos y la articulación de personas y organizaciones relacionadas con la discapacidad visual, a través del aprovechamiento máximo de las oportunidades de las TIC's Desarrollando así un tipo de guianza de turismo no convencional, para posicionarse como un destino de clase mundial. Por lo tanto, Cali para este segmento de mercado es considerado como un lugar accesible donde se puede interactuar con otras personas en la misma condición (Matamala, Gonzalez, Jastrow, Norby, & Schlesinger, 2004).

Asimismo, en el Ecuador se han desarrollado varias propuestas para generar turismo inclusivo, ya sea dentro de espacios rurales o dentro de espacios urbanos, algunos ejemplos se presentan a continuación:

Johana Sánchez presenta una investigación que se relaciona con el tema de esta propuesta de manera indirecta. La misma que está dirigida a las personas que conforman la demanda turística con capacidades especiales y sus necesidades, planteando así aspectos importantes como la accesibilidad a museos, iglesias y plazas del Centro Histórico de

Quito; con el fin de que sea reconocida como un destino turístico accesible, no solo a nivel nacional, sino a nivel internacional; lo cual causara un impacto favorable tanto en un ámbito económico como social (Sanchez, 2014).

Edison Gálvez en su trabajo de investigación presenta la temática de la accesibilidad de personas con capacidades especiales como una necesidad recóndita y paulatina dentro del área del turismo. El objetivo de su investigación fue evaluar el grado de accesibilidad que presentan edificaciones patrimoniales que forman parte de la Fundación Museos de la Ciudad. Se generó también una investigación documental y presentó metodologías de investigación tanto cualitativa como cuantitativa (Galvez, 2015).

De la misma manera, William Salazar determina las necesidades y los elementos requeridos para el diseño y creación de una ruta turística amigable dirigida a personas con discapacidad en el centro histórico de Quito dentro de su investigación. La metodología deductiva fue utilizada en esta investigación, así mismo se planteó la técnica de observación fue para el levantamiento de información, conjuntamente con uso de fichas técnicas (Salazar, 2013).

Por añadidura, Tatiana Andrade mediante su trabajo de investigación analiza el nivel de accesibilidad para personas con discapacidad que presenta el Museo de la ciudad de Quito, haciendo énfasis en las facilidades que este presenta para este tipo de segmento de mercado. Esta investigación utilizó el método cualitativo para la recopilación de datos, a más de técnicas como observación estructurada, entrevistas y encuestas (Andrade, 2017).

Por su parte la Museología es una ciencia que estudia la teoría y práctica de la instalación de museos, instalaciones técnicas, equipamiento, diseño espacial, circulación, almacenamiento, medidas de seguridad y la conservación de los fondos exhibidos (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2014).

De acuerdo con Dorado, Martínez y Linares (2015), la museología, como ciencia, también se encarga de la curaduría, la ubicación de las piezas según indicadores relacionados con la cronología, mensaje e información; constituyendo los fondos la razón de ser de los museos, son los responsables de conectar al público con las exhibiciones

Para referirnos a los antecedentes históricos propiamente del museo María Augusta Urrutia, es necesario remontarse a su estructura inicial construida en 1.700, pero no fue hasta finales del siglo XIX que adquirió el aspecto que posee en la actualidad.

Este inmueble fue propiedad de los padres de Don Alfredo Escudero esposo de doña María Augusta, quien fue heredada por Doña María Augusta, tras la muerte del esposo. El inmueble antes de convertirse en museo (Mora, 2012) transitó por un proceso de restauración, siendo en 1997 cuando se convirtió en museo. Durante el proceso de restauración, no solamente el inmueble fue conservado, también se resguardaron murales el salón principal y el papel tapiz del comedor entre otras obras coleccionadas.

La arquitectura de la casa representa rasgos típicos de la ciudad de Quito de la época colonial, estos rasgos identitarios, resultan de interés para turistas y visitantes, donde se atesoran además piezas de gran valor artístico correspondientes a mediados del siglo XIX y principios del siglo XX, que aluden en su mayoría al estilo Art Nouveau; estilo del arte universal que tiene como principal característica una afiliación a elementos de la naturaleza como el agua, el movimiento, el florecimiento (Mora, 2012).

Estas características pueden disfrutarse en diferentes espacios de la casa como parte de la decoración y los ambientes haciéndola más atractiva para los visitantes. El espacio del museo está conformado por 15 habitaciones y dos patios centrales, todos los espacios con gran amplitud favoreciendo la movilidad y el disfrute de los fondos.

En algunas de sus salas se muestran obras del pintor ecuatoriano Víctor Mideros, en su mayoría son obras originales del autor. Sin embargo, el principal valor que atesora el museo es la conservación de la espiritualidad impregnada por Doña María Augusta, que aún se puede percibir, vivenciar, desde el sólo hecho de haber donado sus bienes, su estilo de vida puede apreciarse en cada uno de los espacios de la casa (Mora, 2012).

El museo cuenta con un mapa, como apoyo comunicativo que le permite al visitante tener una idea más completa de los espacios del inmueble. Atesora objetos domésticos que eran usados por sirvientes de doña María Augusta Urrutia, a continuación, una breve descripción de los espacios:

Patio: Por su belleza, en 1978 ganó el premio Municipal al Ornato; donde se aprecia una diversidad de plantas ornamentales y en el centro una pileta de piedra, esculpida por Luis Mideros (escultor imbabureño) (Flores, 2012).

Antiguo comedor infantil: Este espacio hoy es un mini auditorio, una sala donde se proyecta la vida de doña María Augusta Urrutia; cuenta con el equipamiento audiovisual para tales fines. Sala biográfica- antiguo cuarto de los dulces: En esta sala existen siete vitrinas que atesoran objetos personales de Doña María Augusta, las que describen en sí

misma su rutina de vida como diarios de viaje, fotografías, rosarios, crucifijos, medallas, medallas en agradecimiento por la donación de terrenos que entregó para la construcción de edificios importantes como el Colegio San Gabriel, el parque la Carolina y el Plan Solanda al sur de Quito, objetos personales como sombreros, paraguas y bastones, lentes, polveras y una navaja (Flores, 2012).

Patio cubierto: En este espacio se atesoran objetos utilitarios de la época por ejemplo, para calentar las planchas; un extintor de incendios y damajuanas que servían para almacenar vino o agua (Flores, 2012).

Bodega: En este espacio se podrán encontrar botellas de la primera cerveza pilsener, vasijas de barro, pondos.

Tercer patio: Se pueden encontrar planchas, 1 caja fuerte y un calentador de siglo XIX, ganchos para colgar la carne, cortador de carne del siglo XX y bateas usadas para poner granos. El cuarto frío (Flores, 2012) cuenta con piedras traídas del volcán Guagua Pichincha, para mantener el frío en este lugar.

Cuarto de la leña: Fue utilizado como cocina de los sirvientes, donde se elaboraban los alimentos para los niños del comedor infantil (Flores, 2012).

Lavandería: El espacio que fue diseñado para esta área posee gran amplitud, en él se conserva una lavadora y secadora a manivela (Flores, 2012) pertenece al siglo XIX.

Cocina: Atesora utensilios de cocina tales como pailas, chocolateras y poncheras elementos que caracterizan la comida tradicional quiteña, un molino de café, la canguilera, las cucharas de palo, una refrigeradora entre otros objetos, siendo uno de los elementos más importantes la existencia de una vajilla francesa Bourgeois del siglo XIX, pintada a mano (Flores, 2012).

Baño principal: Constituye uno de los lugares más elegantes del recinto, donde la mayoría de sus piezas fueron importadas desde Inglaterra.

Salas de exposición de Víctor Mideros: En este espacio se expone de manera permanente obras de este pintor mencionado anteriormente, dentro de las que se resalta el retrato de doña María Augusta Urrutia a los 12 años realizado a partir de una fotografía.

Dormitorio de dama de compañía: Habitación dedicada a Mariana Carcelén, Marquesa de Solanda y esposa del Mariscal Antonio José de Sucre, además pariente de Doña María

Augusta Urrutia (Flores, 2012). En esta habitación se conserva una cama y un espejo que perteneciente al Mariscal Sucre.

Comedor principal: Existe una lámpara de bronce y perteneció a la familia del Gral. Vicente Aguirre, quien fue prócer de la independencia y tatarabuelo de Doña María Augusta. Una mesa central con la vajilla completa de origen francés de la fábrica Sarreguemines.

Cuarto de costura: Cuenta con muebles y bargueños donde se guardaban los documentos importantes o las joyas; además de obras de arte pertenecientes a los siglos XVIII y XIX (Flores, 2012).

Estudio: Existen pinturas, una colección de grabados franceses del siglo XIX, una máquina de escribir, calculadoras y máquinas registradoras, entre otras piezas (Flores, 2012).

Sala de estar: Se podrá observar una escultura de la Virgen de Quito, del siglo XVIII, del taller de Bernardo de Legarda; el Niño Jesús yacente y el Niño Jesús con San Juan jugando, del siglo XVIII, del taller de Caspicara. El niño Jesús de pie, con las tres potencias, del siglo XIX y, el niño Jesús de pie, sobre una base de madera, del siglo XVIII; el Niño Jesús con los elementos de la pasión, del siglo XIX y algunas pinturas de Mideros (Flores, 2012).

Dormitorio de María Augusta Urrutia: En esta habitación se puede apreciar 7 arcángeles pintados por Víctor Mideros, un Cristo Crucificado, escultura del siglo XIX, objetos personales de Doña María Augusta.

Sala pequeña: Sillas del siglo XIX, recipiente para agua, cuadros de los siete días de la Creación de Víctor Mideros (Flores, 2012).

Sala principal: Salón de eventos y festividades, con muebles europeos de estilo Luis XV, alfombra francesa, pintura mural, retratos (Flores, 2012).

En sentido general se puede afirmar teniendo como sustento las visitas realizadas al museo, que los fondos se encuentran en buen estado de conservación propiciado por los diferentes métodos de tratamiento de las piezas que son utilizados

Como parte de la rutina de trabajo se realiza la limpieza diaria de todas las salas y una limpieza técnica con frecuencia mensual la que previene la presencia de hongos y

bacterias (Mora, 2012). Del mismo modo se realiza una inspección visual de los lugares con mayor humedad para detectar el olor a moho, y se aplican técnicas de ventilación.

El guión museológico comenzó a diseñarse 1996 hasta 1998, año en el que se abrió el museo, información que ha ido incrementándose paulatinamente. Los fondos no se han alterado, siguen siendo los mismos desde su apertura al público. Es la Fundación Mariana de Jesús quien administra el museo, con un horario abierto al público que va desde el martes a sábado de 10:00 a 18.00 a domingos y feriados 9:30 a 17:30 (Desvallées, 2010).

Dentro de los servicios que actualmente ofrece se encuentra (Desvallées, 2010) guianza en español e inglés siendo el costo de las entradas de nacionales y extranjeros \$2, tercera edad \$1 y niños hasta 12 años \$0.50.

No todos los objetos exhibidos cuentan con paneles informativos, ni con información extra sobre las exposiciones. Además se realizan además otras actividades tales como: recitales íntimos, conferencias, exposiciones temporales y talleres en el patio principal (Mora, 2012).

La Casa Museo María Augusta Urrutia se inauguró el 20 de mayo de 1998 con el objetivo de perpetuar en el recuerdo el nombre de Doña María Augusta Urrutia, este museo le pertenece a la Fundación Mariana de Jesús, institución creada por María Augusta para promover programas de ayuda social y desarrollo (Mora, 2012).

La Casa Museo María Augusta Urrutia es una organización privada sin fines de lucro, es decir una organización del tercer sector, que subsiste por el presupuesto que es otorgado por la Fundación Mariana de Jesús y por los ingresos que el museo genera a través de las visitas de turistas nacionales y extranjeros más el arriendo de los dos locales comerciales que son de su propiedad, adicionalmente permite eventos y alquiler de las salas (Mora, 2012).

Este presupuesto le ha ayudado a tener una situación estable, sin embargo, el gasto más fuerte radica en los trabajos de conservación, lo que ha ocasionado que el Museo no invierta en programas de comunicación y promoción que le resultan necesarios para potenciar su desarrollo. Es por esto que este trabajo tiene la finalidad en primera instancia de crear un “Plan de Comunicación” que le permita captar recursos de organizaciones privadas (Mora, 2012).

De esta propuesta nace la idea de incorporar la herramienta fundraising¹ como pieza fundamental en la elaboración de este proyecto, con la finalidad de alcanzar estos recursos a través de un concepto filantrópico que permita persuadir a las organizaciones privadas para generar su contribución.

2.2. Turismo inclusivo.

La discapacidad es un tema que ha tomado importancia en los últimos años, ya que involucra temas sociales, médicos y jurídicos. El concepto de inclusión y discapacidad ha ido tomando fuerza y ha sido relevante tanto para autoridades como para entidades y organismos a nivel nacional e internacional. La Organización Mundial de la Salud (2011) ha definido a la discapacidad como:

“Un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”. (pág. 7)

La discapacidad se clasifica en tres grupos: discapacidad física, discapacidad sensorial y discapacidad psiquiátrica. Se debe tomar en cuenta que toda persona con discapacidad tiene derechos y obligaciones. Es por esto que la sociedad está en la obligación de velar por sus derechos y brindar igualdad de oportunidades al generar participación e inclusión. Así mismo, se debe brindar accesibilidad y atención prioritaria y sobre todo no discriminar a las personas que presentan estas condiciones (Endara, 2013).

“El museo como institución ha comenzado ya a sufrir un cambio radical en su concepción y sus objetivos. Este cambio se percibe sobre todo en cuanto a sus propuestas de tipo social” (ICOM, s.f p. 75). Los museos son espacios de oferta y atractivo para visitantes, que urgen mayores apoyos técnicos y una mayor accesibilidad. Es por esto que los museos del siglo XXI han utilizado los avances tecnológicos para responder a las necesidades de todos sus visitantes, creando espacios sin exclusiones, adaptados a la participación

¹ El Fundraising es un sistema de técnicas, procesos y estrategias que tienen como objetivo conseguir recursos para ayudar a la sostenibilidad y al impacto social de una organización del Tercer Sector (organizaciones q no son ni públicas ni privadas, Ej: ONG) (Noval, 2014).

efectiva de todos los involucrados. La accesibilidad es un valor que debe estar presente en toda cadena de valor turística, las facilidades entre todos los lugares, servicios y actividades deben estar planificadas para posibilitar el viaje y así contribuir a la percepción de la calidad del destino (Quintero, 2015).

Los museos dentro de la ciudad de Quito se han ido expandiendo a lo largo del tiempo, incrementando así el número de sitios turísticos, al igual que el número de visitantes y turistas que se han visto motivados a conocer un poco más sobre la historia y riqueza cultural de la ciudad. Es por esto que se crea la Fundación Museos de la Ciudad, quienes propician un marco de trabajo, promoción y apoyo conjunto entre los Museos y Centros Culturales del Distrito Metropolitano de Quito, sean estos estatales, públicos, privados, militares, religiosos o universitarios. Al momento cuenta con más de 60 instituciones (SQM, 2018). La Casa Museo Ma. Augusta Urrutia (CMMAU) forma parte de esta red de museos, pero es pertenencia de la Fundación Mariana de Jesús.

Los recursos que presenta la CMMAU son poco aprovechados y pueden fusionarse para ser ofertados a un segmento de mercado casi nada particular, cuya característica sea la búsqueda de satisfacción de sus necesidades practicando un tipo de turismo poco convencional. Es por esto que se va a referir e identificar ciertos términos y directrices que permitan la correcta realización de la propuesta.

La casa Museo Ma. Augusta Urrutia, es un espacio privado que ha abierto sus puertas al público desde hace 20 años. Es una casa típica del centro histórico, que conlleva un gran valor arquitectónico, histórico y cultural. Muestra obras de arte, piezas artísticas únicas y cuenta la historia de una mujer quiteña que entregó su vida al servicio de los más necesitados.

El turismo histórico cultural es lo que en su mayoría se tiende a desarrollar en la casa museo. La Organización Mundial del Turismo, estima que el turismo cultural representa cerca del 37 % del total del sector (García, 2017) . El museo en sí, es un espacio de intercambio cultural, ya que la historia y varios objetos que son parte del patrimonio cultural nacional a quienes visitan este lugar para ayudar en sí a conservar y desarrollar una identidad cultural.

Hacer de un atractivo, destino, producto o servicio accesible es un derecho, una inversión, que proporcionará satisfacción a las necesidades de los clientes.

Según la Organización Mundial del Turismo (2016), el turismo inclusivo le facilita a las personas que precisan de facilidades de acceso, tales como oportunidades de movilidad, visión, audición y cognición, alternativas para desarrollarse de un modo más independiente, igualitario que favorezca su autoestima, con ofertas, servicios y productos, turísticos universalmente adaptados a las necesidades de estas personas.

La inclusión es un factor primordial para crear una sociedad plural e igualitaria. La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad, sino también de los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios, y por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes (Jurado, 2009).

Incluso, la accesibilidad y la inclusión deben entenderse de manera global ya que afecta a toda la cadena del turismo. Es necesario cuidar todos estos eslabones por separado, pero es más necesario que se aprecie la relación entre unos y otros (Rovira, 2011) . Por ende, es preciso ofrecer los servicios adecuados de una manera integrada dentro de la oferta del destino. Las propuestas segregadas no funcionan si no se justifican con una mayor calidad. Por esta razón, el turismo inclusivo busca hacer realidad el derecho y exigencia de estos grupos específicos de la población, que conlleva a una actividad turística compuesta por espacios urbanos, información, transporte, alojamiento, servicios y productos, concebidos desde la perspectiva del diseño para todos y cuyo uso garantice calidad (Muñoz, Hernández, & Fuente, 2015).

De un tiempo a esta parte se ha extendido la noción de que los museos ya no deberían ser espacios dedicados exclusivamente a la conservación y exhibición de las obras de arte que contienen, sino que, además de cumplir con estas funciones básicas, se asume como natural que la acción educativa se expanda hacia diversos niveles, desde la educación formal hasta aquella más directamente relacionada con el ocio (Álvarez, 2013). Sin embargo, aún no se es consciente de la responsabilidad que tienen los museos en materia de igualdad social, así como tampoco de las claras implicaciones que se derivan del hecho de que los procesos de inclusión y exclusión sean sistemas que se auto refuerzan, de manera que cualquier organización que no luche por romper con las barreras de acceso está activamente manteniéndola.

La museología crítica o museología inclusiva caracteriza esta nueva forma de pensamiento. Ofrece respuesta a las limitaciones del enfoque centrado en el objeto o el lugar, así como a un paradigma opuesto cuyo centro son las personas o la comunidad. Es necesario encontrar un equilibrio de perspectivas y previsiones consensuado por todas las partes interesadas. La realidad refleja la creciente presión que los imperativos económicos ejercen sobre los museos y los organismos encargados del patrimonio. Presión que les fuerza a convertirse en activos importantes y a dar respuestas en un mundo contemporáneo que se diversifica a través de diferentes fronteras culturales (Rivera & Rodríguez, 2012).

La planificación de destinos accesibles depende de la colaboración estratégica entre los sectores público y privado, junto con los actores de la sociedad civil. Se debe manejar metodologías referentes a temas como el Marco legal, la oferta y la demanda, la sensibilización, la implementación de accesibilidad de forma integral y la promoción haciendo énfasis en estrategias de marketing (Velasco, 2018). Así mismo, se deben analizar aspectos como la competitividad turística, la comercialización sostenible, y las alianzas público privadas que generen beneficio mutuo. Por ende, este tipo de turismo presenta condiciones mínimas que deben ser analizadas a cabalidad para su desarrollo y ejecución. Entre esta muestra a la población beneficiaria vulnerable, la población sensibilizada acerca de este tipo de turismo, infraestructura básica y adecuada para la prestación de servicios turísticos, y una estructura organizativa para desarrollar y ejecutar proyectos viables (Cañizares, 2013).

Por lo tanto, para poder desarrollar proyectos de turismo inclusivo se debe tomar en cuenta la existencia de demanda y flujo mínimo de turistas, y que la estructura turística se encuentre mínimamente desarrollada (López & García, 2015).

Las metodologías para el desarrollo y disfrute de turismo inclusivo en museos, comprenden el cambio en la estructura e infraestructura del mismo, generando una transformación en su organización y concepto como museo. Asimismo, pretende la reestructuración en los métodos de comunicación entre el visitante y el personal del museo, y también en adaptar los espacios acordes a las necesidades de las personas que presentan capacidades especiales para generar participación activa de los mismos. Es importante tomar en cuenta los procesos de evaluación dirigido tanto para los visitantes como para los profesionales que en el museo operan, puesto que el diseño de una exposición deberá ser previsible y fácilmente interpretable (Galla, 2012).

Las formas de hacer turismo inclusivo son muchas, y es deber de cada actor involucrado en este sector brindar esta oportunidad al segmento de mercado que lo requiere. Por ende, se debe analizar la potencialidad de este grupo meta, haciendo énfasis en sus necesidades y demandas. Además, de fusionar la oferta turística con el término de accesibilidad. Es primordial facilitar el acceso a las diferentes infraestructuras turísticas de forma normalizada, autónoma y segura.

Igualmente, el aspecto de información y comunicación es primordial al generar turismo inclusivo, se debe pensar en la realización de guías de accesibilidad turística, diseño de páginas web accesibles, operarios turísticos que desarrollen el papel de informadores turísticos.

El diseño de todo programa expositivo debería plantearse teniendo como norma la accesibilidad, pero también asumiendo las dificultades que se derivan para el museo de transmitir a otros códigos los mensajes generalmente elaborados para ser asimilados a través de la vista.

Para HER y MUS (2016) los museos y los sitios de interés patrimoniales no escapan a la eminente necesidad de adaptarse al uso de las nuevas tecnologías y hacer de ellas una herramienta universal a disposición de ideas cada vez más conectadas con las necesidades crecientes de la demanda, acortando las distancias, optimizando el tiempo y construyendo experiencias, incluso, desde antes de realizar el viaje. Ya hoy es posible recorrer museos, sitios patrimoniales, obtener información desde una APP, que tienen como una de sus funciones principales crear expectativas y motivar al visitante potencial a seleccionar su destino. Este contexto actual, trasciende cualquier barrera que obstaculice la accesibilidad a las diferentes actividades turísticas culturales por la diversidad de aplicaciones y oportunidades que ofrece.

La accesibilidad universal, su inclusión y diseño debería ser norma común en los espacios patrimoniales, al igual que lo es el adiestramiento de su plantilla para enfrentarse a los requisitos de la sociedad.

Según Salgado (2015) la accesibilidad favorecería diferentes alternativas atractivas para el intercambio del contenido histórico presente en sitios de interés. Adicionalmente generará ideas innovadoras, didácticas, valiosas no solo para satisfacer a un público con capacidades especiales, sino que se convertiría en un dinamizador crucial, para el público en general, haciendo de la oferta un concepto completamente inclusivo, donde confluirían

y disfrutarían todos los visitantes sin distinción. Por tanto, las propuestas de mecanismos de accesibilidad e inclusión que utilicen los museos deberán lograr una simbiosis entre lo innovador e inclusivo y lo natural, no dando lugar a propuestas excesivas que lejos de incluir, subestimen las capacidades de los clientes.

Ahora, es necesario tomar conciencia de que, en la actualidad, la tecnología cumple un papel fundamental en la sociedad actual, brindando herramientas para facilitar el acceso y la búsqueda de información, mediante metodologías accesibles a todo tipo de personas, inclusive a quienes poseen algún tipo de inconveniente físico. En consecuencia, el diseño deberá convertirse en un mediador comunicativo al servicio del usuario, con diseños simples y efectivos. Por ende, la accesibilidad universal en los museos es la cualidad que describe el grado en que cualquier individuo es capaz de acceder al entorno físico y a los contenidos de un museo, cualesquiera que sean sus capacidades e intereses personales.

En el caso particular de los museos, la eliminación de barreras es una cuestión clave para garantizar el acceso de las personas con discapacidad a la cultura y, con ello, a la práctica del turismo cultural (Fernandez , 2016).

El desarrollo del museo inclusivo exige unos enfoques integrados que promuevan transformaciones de cualquier índole, ya sean sociales, económicas, culturales, medioambientales, digitales y espirituales (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2016).

El turismo inclusivo y accesible beneficia a todos los actores involucrados en su desarrollo y disfrute, tanto en la parte social como también en la parte económica. Ya que, mejora la imagen del atractivo o destino y la calidad de sus servicios, debido a la integración de personas con capacidades especiales en diversas actividades. Otro beneficio en la parte social es que aumentan la autoestima de las personas que conviven con estas capacidades, porque se eliminan las barreras físicas y otras condiciones que se encuentran con frecuencia al momento de querer realizar turismo (Organización Mundial del Turismo, 2014).

La parte económica se ve también favorecida ya que se aumenta el número de ventas de los productos y servicios que este segmento de mercado requiere, dándole un plus debido a que este tipo de segmento de mercado viaja acompañado, la remuneración económica a los prestadores de servicios es garantizada. Además, de ver al turismo inclusivo como una

oportunidad para dirigir ofertas a segmentos específicos de mercado, que generarán fidelización de los mismos y mejorarán la imagen del destino, atractivo u organización.

A la vez, se debe tomar en cuenta el factor preponderante de que la CMMAU es un elemento patrimonial de la Ciudad, para lo cual se necesitarán permisos especiales para la modificación de este tipo de bienes patrimoniales y que se deben tener en cuenta para la propuesta.

La accesibilidad es indispensable en la asunción de una verdadera política de turismo responsable y sostenible. Se sustenta en los exponentes más significativos de los derechos humanos y es a su vez una oportunidad de crecimiento y desarrollo de la oferta turística.

Existen diferentes conceptos y definiciones del término Turismo Accesible el mismo que ha ido evolucionando y transformándose en la última década.

El término Turismo Accesible tiene varios sinónimos tales como: Turismo inclusivo, Turismo adaptado, Turismo para Todos, Turismo sin Barreras, Turismo de fácil acceso y Turismo Universal (Organización Mundial del Turismo, 2014).

Se entiende como Turismo Accesible el conjunto de actividades turísticas que tienen lugar durante el tiempo de ocio ejecutadas por personas con capacidades limitadas, que les ofrece una integración plena funcional y psicológicamente, produciendo en el individuo satisfacción individual y social (Organización Mundial del Turismo, 2014) .

Del mismo modo el concepto es entendido como el proceso mediante el cual las personas con capacidades especiales y de la tercera edad pueden desenvolverse de manera independiente, fortaleciendo su autoestima disfrutando de productos y servicios en entornos universales (Endara, 2013).

Las definiciones de turismo accesible incluyen limitaciones de movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, y se desarrolla en función de propiciar el acceso a los servicios turísticos.

En sentido general, el turismo accesible se caracteriza o se define como aquellas actividades que permiten la inclusión e integración de las personas con discapacidad mediante la eliminación de barreras existentes dentro de la oferta, propiciando un entorno plenamente accesible independientemente de las capacidades de cada individuo.

Así mismo, se aprecia una evolución en el concepto que se proyecta hacia la adecuación de los espacios turísticos para que sea accesible para todos los grupos de población (Robalino, 2015) .

Por tanto, el concepto más adecuado es el de un Diseño para Todos, que aparece por primera vez en la publicación de la campaña Tourism for all, realizada en Reino Unido en 1989, como resultado del Informe de Mary Baker, el mismo tiene un impacto en la ampliación de diversos grupos de población, involucra a personas con discapacidad y personas mayores y de este modo incluye de manera útil a todas las personas posibles.

Diseño para Todos o Diseño Universal facilita una visión holística del fenómeno de la inclusión y la accesibilidad, por tanto, se asume como un turismo dirigido para todas las personas, con discapacidad o sin ella, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales (Organización Mundial del Turismo, 2016) .

A su vez el Turismo Accesible se traduce en el empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean del pleno disfrute de todas las personas con total independencia de sus limitaciones o edad (Organización Mundial del Turismo, 2014).

El Turismo Accesible requiere ineludiblemente unir voluntades colaborativas que establezcan oportunidades de acceso relacionados con la movilidad, la visión, la audición y las capacidades cognitivas, con una oferta basada en el Diseño Universal, adicionalmente, es una oferta pensada para personas con discapacidades temporales, personas con condiciones médicas específicas y familias con niños pequeños.

Se hace evidente entonces que el concepto de Turismo Accesible ha evolucionado en pos de la inclusión, abarcando e identificando cada vez más especificidades de grupos de personas que requieren de facilidades de calidad.

Como resultado de investigaciones realizadas por La Organización Mundial de la Salud (OMS) se conoce que el 15% de la población mundial (mil millones de personas) posee alguna discapacidad (Organización Mundial del Turismo, 2016). El dato anteriormente mencionado es un elemento definitorio para comprender que la accesibilidad en el turismo debe permear las decisiones políticas de turismo en pos de que este sea responsable, inclusivo, accesible y sostenible.

La inclusión es, ante todo, un derecho humano los que implica una actitud en pos de una sociedad para todos y bajo el precepto de que la comunidad está llamada a satisfacer las

necesidades de todas las personas independientemente de sus condiciones (Morfín & Montaña, 2017) .

Para establecer una metodología que clarifique las bases que sustentan la propuesta de la presente investigación, es preciso hacer referencia a que en términos de accesibilidad se incluyen también a personas con características económicas y sociales diferentes, como factores de integración del turismo.

El turismo social, es aquel que desarrolla ofertas que minimicen las desigualdades y exclusión de personas con una cultura diferente, limitaciones económicas o habitan en regiones menos favorecidas (Fernández & Borroto, 2010).

El término Turismo Social, según indica la Organización Internacional de Turismo Social (ISTO, en sus siglas en inglés) persigue la participación de los segmentos sociales que poseen ingresos modestos, los cuales deben ser un mercado incluido en la oferta turística mediante acciones de carácter social.

En este caso, se incluyen también los derechos y necesidades de los jóvenes de 15 a 25 años, las familias numerosas (con tres hijos o más) en relación con los viajes y el turismo.

Tabla 1: Turismo para todos

Componentes fundamentales del Turismo para Todos		
Turismo Accesible	Turismo Sostenible	Turismo Social
Garantiza el uso y disfrute del turismo independientemente de las capacidades, estado o condición de las personas.	Se involucra en la protección de recursos medioambientales y culturales y el bienestar de la comunidades	Pretende garantizar el acceso al turismo a personas con escasos medios económicos, familias, personas mayores o personas con discapacidad

Fuente: (Organización Mundial del Turismo, 2014)

2.3. Metodologías para generar turismo inclusivo: Metodologías de planificación para la inclusión.

Para el desarrollo de una metodología adecuada con el fin de generar un turismo inclusivo, basado en la planificación coherente de la oferta, se debe partir de los siguientes aspectos (Organización Mundial del Turismo, 2014):

1. La actividad turística, implica desplazamiento, por tanto, la inclusión debe planificarse teniendo en cuenta que las personas se trasladan a un medio desconocido lo que puede provocar situaciones que limiten la interacción con el entorno en cuanto a las formas de comunicación y comprensión de los elementos.
2. El hecho de desconocer el entorno convierte al visitante en demandante de accesibilidad con respecto a la información y a la comunicación.
3. La persona que hace turismo es vulnerable y se siente insegura con respecto al entorno, provocando problemas de desorientación, desconocimiento del idioma, dificultando la comunicación, desconocimiento de la cultura y costumbres, generando un impacto en el trato, la alimentación, en las transacciones económicas etc.
4. El entorno puede condicionar las oportunidades reales de acceso, dando lugar a que la metodología definida para la presente propuesta tenga como base el Diseño para Todos, pensada para la totalidad de la población.
5. Se tendrá en cuenta además el acceso a la información y a la conexión a Internet. Propiciando el ejercicio de explorar, acerca de la oferta o producto, construir experiencias de la visita y el viaje.
6. Se debe planificar la accesibilidad a las actividades culturales utilizando herramientas como Internet, propiciando interactividad con la oferta, ofreciendo:
 - a) información correcta
 - b) Detallada
 - c) Considerando la discapacidad de forma global como una necesidad para todos
 - d) Actualización de la información
7. La metodología utilizada se enfoca también en acciones para la preparación del personal con respecto a la atención a personas con discapacidad y necesidades especiales.
8. Se debe planificar y diseñar la estandarización del servicio propiciando la satisfacción y fidelización del cliente y una diferenciación y buen posicionamiento con respecto a la competencia.
9. Los formatos relacionados con la comunicación serán accesibles para todos y alternativos, estableciendo un mensaje.
10. El sistema de señalización permitirá guiar a cualquier visitante de manera autónoma y segura, utilizando iconografía, traducción idiomática que facilite la

comprensión. La comunicación debe estar acompañada de elementos visuales que los complementen.

11. Se tendrá en cuenta los principios del diseño para todos basada en la filosofía de diseño del arquitecto estadounidense Ronald L. Mace (1941/1998) y ratificada en la Declaración de Estocolmo del año 2004, la misma que parte de los siguientes principios:

- a) Uso equitativo: consiste en evitar la segregación, proporcionar los mismos recursos y no estigmatizar. Por lo que implica que la propuesta se atractiva y sustentable.
- b) Flexibilidad en el uso: El diseño de las señaléticas debe adaptarse a una amplia variedad de preferencias y capacidades individuales, debe proporcionar la posibilidad de cambios o variaciones según las circunstancias o las necesidades de las personas.
- c) Uso sencillo e intuitivo: El diseño debe ser fácil de entender, independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración del usuario, evitando así complejidades innecesarias o informaciones confusas poco eficientes.
- d) El diseño de las señaléticas debe adaptarse a una diversidad imperante de idiomas y de capacidades cognitivas, por este motivo debe ser sencillo.
- e) Información perceptible: El diseño e las señaléticas debe comunicar al usuario la información necesaria de manera eficaz, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario. Este principio favorece el uso de distintos modos, gráfico, verbal, táctil.
- f) Tolerancia al error: El diseño que se propondrá debe reducir al mínimo los riesgos y las consecuencias adversas y errores, los elementos más usados serán los más accesibles.
- g) Esfuerzo físico y mental reducido: Las señaléticas deben ser usadas y colocadas de manera eficiente y confortable y con un mínimo de fatiga. Se debe minimizar las acciones repetitivas.
- h) Tamaño y espacio para su acercamiento y uso: Se debe proporcionar un tamaño y un espacio adecuados para acercarse, alcanzar, manipular y usar, sin que importe el tamaño corporal del usuario, su postura o su movilidad.

12. En el proceso de planificación de la propuesta se deben tomar medidas de ajustes razonables, para que los diseños se adapten a los entornos que ya están contruidos.
13. La premisa básica para el desarrollo de una planificación integrada se basa desde el punto de vista del marketing en que los destinos transmitan un mensaje de la información evidenciando la comprensión de esta interrelación de las empresas individuales en la experiencia del visitante. La planificación de la accesibilidad depende de la colaboración estratégica entre los sectores público y privado, junto con los actores de la sociedad civil.
14. Sensibilización: Se deberá planificar desde la concienciación sobre la accesibilidad desde una perspectiva de normalización y consideración de las necesidades especiales por parte de los profesionales del turismo.
15. Promoción: Se debe transmitir la oferta a los potenciales turistas e incluir la accesibilidad en los canales de promoción.
16. Retroalimentación: Se deben definir indicadores que ayuden a evaluar el nivel de desarrollo y de la gestión de la oferta accesible como un instrumento útil para priorización de las intervenciones en el ámbito de la accesibilidad y la satisfacción de los visitantes facilitando además la toma de decisiones sobre la planificación y la gestión del turismo.

2.4. Formas de hacer turismo inclusivo

Atendiendo a la investigación realizada se constató según un estudio reciente de la consultora (Kutby, 2012) las nuevas tendencias de hacer turismo inclusivo:

1. Productos y servicios experienciales: Crecimiento de la demanda para oportunidades de ocio variado, entretenimiento, viajes y turismo.
2. Servicios de salud y productos de bienestar: Se sustenta en el crecimiento del gasto en salud incluyendo cuidados de larga duración.
3. Productos acompañados a la edad: Implica el crecimiento de la demanda de productos diseñados para la adaptación en el cambio de la condición física y sensorial de personas mayores.
4. Turismo Accesible es más exitosa cuando se lleva a cabo a través de los esfuerzos combinados y coordinados de varios actores del sector turístico.

5. Accesibilidad al Patrimonio cultural debido a que cada vez son más las con discapacidad y movilidad reducida al Patrimonio Cultural. Un ejemplo de ello lo constituye la Declaración de Barcelona, “la ciudad y las personas con disminución”, firmada y suscrita por más de 200 ciudades.
 6. Las circunstancias arquitectónicas deben dejar de constituir barreras para este sector de población.
 7. Que las medidas de seguridad no constituyan un obstáculo para el disfrute pleno, esto suele ocurrir en catedrales o edificios antiguos, también en la Torre Eiffel, que sólo permite acceder hasta el segundo piso.
 8. Los agentes del sector turístico deben transformar o convertir el destino en accesible bajo principios de preservación y conservación del Patrimonio cultural.
- Cada una de estas tendencias y requisitos permiten un sinfín de oportunidades y formas de hacer turismo inclusivo, constituyendo un desafío para la industria del turismo. Teniendo en cuenta a su vez, el amplio número de personas que requieren una buena accesibilidad (Kutby, 2012).

2.5. Inclusión dentro de museos

El Museo como institución ha experimentado un cambio sustantivo en su concepción y sus objetivos. Dichos aspectos se manifiestan en gran medida las propuestas de carácter social, diversificando su oferta hacia un público diverso.

Los museos han pasado a ser un espacio de encuentro, de civilizaciones y grupos culturales que hacia el siglo XXI intentan responder a todos los sentidos y a integrar al visitante en sus recorridos que propician de forma efectiva el mensaje multicultural que allí puede encontrarse.

En la actualidad se persigue encontrar un museo abierto, diverso e inclusivo, atendiendo no sólo a las barreras arquitectónicas sino también a los rótulos, textos, guías, maquetas táctiles, audio descripciones y subtitulaciones en formatos audiovisuales y animaciones. Se trata de propiciar, espacios cómodos y con descanso atendiendo también a la duración de la permanencia.

En la actualidad se cuidan los puntos informáticos establecidos en mesas abiertas o a una altura que permitan el acceso de niños, silla de ruedas o personas de edad. Adicionalmente el uso de vitrinas, plintos o paneles deben ofrecer comodidad visual, así como el uso de

alternativas de recorridos táctiles, reproducciones, planos en relieve, textos en braille, e información en diferentes idiomas y signos.

Los museos han evolucionado al uso de texturas, tintas hinchadas, relieves, textos de sala y de exposición cómoda y sencilla para enriquecer la experiencia del visitante y facilitar la comprensión, descripción, lenguajes diferentes y los orígenes culturales múltiples.

La actividad cultural de los museos también se ha identificado tradicionalmente con las actividades de tipo educativas y de instrucción. Aspecto este que ha generado que las ofertas lúdicas se extiendan a la música, la danza el teatro y otras manifestaciones perfectamente complementarias a la actividad museística.

Los estudios realizados sobre todo de museos en España indican que cada vez se demanda más la presencia de guías o traductores del lenguaje de signos dirigido a personas con capacidades especiales. Dando lugar este hecho al surgimiento de los servicios de Signoguías o las GVAM² que facilitan la explicación en lenguaje de signos mediante un personaje virtual en una pantalla de PDA o en algunos paneles habilitados al caso.

Las diferentes manifestaciones del arte gustan debido a las emociones que pueden generar, en consecuencia, Francesc Galí, uno de los profesores de Joan Miró, le obligaba a dibujar objetos y caras con una venda en los ojos, a partir del tacto. “Me enseñaba a ver la forma”, escribía Miró reconociendo que con Galí aprendió a ver tocando. Se trata entonces de entender un cambio en la concepción de la actividad de los museos, hoy se demanda la necesidad de dejar que las personas recorran con sus manos las diferentes texturas de una maqueta para que a partir del tacto pueda apreciar la calidad de los materiales, el tamaño, las proporciones y generen emociones y experiencias completamente sensoriales (ICOM España, 2019).

Actualmente una gran parte de los museos permiten tocar las esculturas con guantes, es una manera diferente de vivir el arte, mucho más allá de discapacidades y limitaciones, se trata de una actividad para todos (ICOM España, 2019).

El hecho de facilitarle a una persona no vidente tocar una pieza, se traduce en la percepción emocional del proceso creativo del autor, pero para una persona que puede ver también es una experiencia loable (ICOM España, 2019).

²Con la utilización de equipos táctiles se realiza una visita a través de un diseño multimedia para los discapacitados auditivos. Interviene en la herramienta una persona comunicándose mediante lenguaje de señas en la pantalla y además con (ICOM España, 2019).

La concepción actual de los museos parte del principio de que es más complicado crear actividades específicas orientadas a algún colectivo de discapacitados, que cambiar el sistema de tradicional en que se ha concebido una visita, por lo que la resistencia al cambio y la inflexibilidad quedan fuera de todo análisis.

Debe cambiarse la concepción tradicional de una visita a un museo, donde es mucho más importante lo estético que lo verdaderamente placentero y funcional. En el objetivo de esta investigación, diseñar una propuesta de señalética especializada interpretativa para personas con discapacidades auditivas y visuales constituye un paso a una nueva concepción de visitas de los museos.

Ocurre que todavía la totalidad del personal que trabaja en los museos no posee una preparación efectiva para poner en marcha proyectos inclusivos. Se debe definir en primer lugar los indicadores que determinan la accesibilidad de un museo, para proponer las nuevas alternativas a implementar, por tanto, se debe realizar una auditoría para diagnosticar que las condiciones de accesibilidad para proponer alternativas reales.

2.6. Beneficios del turismo inclusivo: Parte social y económica.

Los beneficios del turismo inclusivo están relacionados con la generación de calidad de vida debido al acceso a las actividades de ocio, a continuación, se mencionan dichos beneficiarios (Organización Mundial del Turismo, 2014):

- Personas con discapacidad: física, sensorial, intelectual.
- Otros grupos de la población: ciudadanos del destino, personas mayores, personas extranjeras, entre otros (personas con carritos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad temporal, personas con lesiones, obesas, muy altas, o muy bajas, con bultos, niños, acompañantes de personas con discapacidad, personas con alergias y/o intolerancias, etc)

Los beneficios de la inclusión también comprenden una dimensión social y económica relacionada con las mejoras en los ingresos que perciben, la consolidación de las ayudas sociales así como la posibilidad de integración en el mercado laboral. Estas medidas inclusivas a su vez intervienen en el incremento del poder adquisitivo dando mayor posibilidad al disfrute de las actividades turísticas (Robalino, 2015).

Otro aspecto que ha beneficiado las medidas de inclusión está dirigida a la estabilidad de pensiones, ingresos estables que parten de voluntades públicas o privados. El turismo

inclusivo despierta en las personas con capacidades especiales la motivación de vivir nuevas experiencias, viajes, visitas y relaciones con personas del entorno (Terán, 2014).

Los avances tecnológicos en función del desarrollo turístico, es un beneficiario directo para la inclusión, ya que posibilitan un mejor acceso a la información propiciando así los desplazamientos hacia los diferentes destinos turísticos. Es invaluable el beneficio del desarrollo científico técnico que empleado en el turismo genera facilidades para la consolidación de un Turismo para Todos, posibilita una mejor movilidad y conectividad, amplía los canales de comunicación y de seguridad, así como el confort, e independencia de las personas con discapacidad (Terán, 2014).

Los programas sociales gestionados en diferentes comunidades como parte del desarrollo endógeno, hacen del turismo comunitario una oferta completamente atractiva para las personas con capacidades especiales, les ofrece la oportunidades de conocer costumbres y culturas diferentes, intercambiar con los habitantes de la comunidad, haciendo de su viaje una experiencia que impacta en sus emociones y estados de ánimo y autoestima (Organización Mundial de Turismo, 2012).

Muchos de estos programas están dirigidos a las personas de la tercera edad y afianzan más que todo el turismo en grupo, beneficiándose entonces servicios como el transporte, excursiones, alojamiento, entre otros. El turismo debe aprovechar la amplia disponibilidad para viajar de estos grupos, debido a que muchos no tienen vínculos laborales (Terán, 2014).

La información y promoción de las actividades turísticas contribuyen a la motivación de estas personas por vivir, disfrutar, cambiar su estilo de vida, les despierta el interés por conocer lugares, sitios de interés, mejorando su estado de ánimo y físico sintiéndose personas sanas, capaces de realizar actividades de ocio como cualquier otra persona (Ramírez, 2015).

La accesibilidad en el turismo constituye un beneficio invaluable para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad. Las normativas deben velar incesantemente por el absoluto cumplimiento de normas y programas de accesibilidad con el fin de que todos los entornos turísticos sean accesibles y debe ser percibida como algo beneficioso para el turismo (ONU, 2006).

La promoción del turismo inclusivo ha propiciado que cada vez más las personas con capacidades especiales sean tomados en cuenta en cuenta como un segmento del mercado que proporciona importantes beneficios para los diferentes destinos que se preparen para atenderlos, si bien es cierto que este mercado no es nuevo, también es real que no ha sido bien atendido (Terán, 2014). .

Otro beneficio del turismo inclusivo se traduce en que muchos servicios que no estaban planificados en función de la inclusión, se ha visto obligados a flexibilizar su oferta en este sentido, debido al incremento de la demanda de accesibilidad que irá en aumento, por tanto para ser competitivos en el contexto actual, los servicios turísticos deben responder a la diversidad de necesidades de los visitantes convirtiendo los servicios accesibles para todos (Terán, 2014). .

Uno de los beneficios del Turismo para Todos subyace en estudios realizados en Europa y Australia, los que evidencian que las personas con discapacidad tienen más probabilidades de viajar con acompañantes, generando una acción completamente multiplicadora (ONU, 2006).

Tabla 2. Expansión potencial del mercado de personas con discapacidad

Región/País	Personas con discapacidad(millones)	Media de gasto por año en turismo, por personas con discapacidad
Nivel Global	1000	Datos desconocidos
Unión Europea	80	80.000 millones de EUR
Estados Unidos de América	54	13.600 millones de USD
Australia	3,9	1300 millones de AUD

Fuente: (Organización Mundial de la Salud, 2011)

Estudios como el de University of Surrey/ Unite Kingdom) (2005) confirman que dentro de la Unión Europea existen más de 133 millones de turistas, incluyendo a las personas con discapacidad y problemas de salud crónicos, junto a sus acompañantes. El mismo estudio indica que el ingreso por concepto de turismo es mayor a 80 mil millones de personas con discapacidad, junto a sus amigos y familiares.

Una mirada sustentable de los beneficios del turismo inclusivo es el hecho de que las capacidades de las personas van cambiando con el tiempo o están sujetas a diferentes circunstancias de la vida, hecho que impacta en la vida de todas las personas antes o después, por tanto se genera una perspectiva esperanzadora ante la vida o la vejez, pues

se evidencia un interés creciente por mejorar la calidad de vida y la inclusión (University of Surrey/ United Kingdom, 2005) .

El turismo accesible posee numerosas ventajas, beneficia a todo el mercado, diversifica la oportunidades de mercado para un destino o negocio, consolida la competitividad y a establecer ventajas diferenciadoras, potencia la calidad de la experiencia del viaje, impulsa la fidelización y la reputación del destino, beneficia la sostenibilidad financiera de negocios y destinos (en términos de trabajo e ingresos) revitaliza el enfoque inclusivo del desarrollo, fomentando la responsabilidad social el orgullo cívico de la comunidad receptora (Sautter, 2012).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Como se estableció en el capítulo I, este trabajo tiene un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), con alcance: exploratorio y descriptivo; dedicados a responder a los objetivos de esta investigación; los cuales son proponer la implementación de señalética especializada interpretativa para personas con capacidades especiales en la Casa Museo Ma. Augusta Urrutia; diagnosticar las necesidades de demanda de infraestructura y facilidades interpretativas para el segmento de personas con capacidades especiales tanto auditivas como visuales en la CMMAU; diseñar la estructura de las facilidades y el modelo de gestión del plan de señalética especializada interpretativa; plantear estrategias que permitan eliminar las barreras sociales y arquitectónicas, generando adaptaciones en la CMMAU que condesciendan el desarrollo de turismo inclusivo para individuos o grupos con capacidades especiales tanto visuales como auditivas; orientar a las autoridades y personal de la CMMAU sobre los modelos de comportamiento que deben seguir a la hora de ofrecer sus servicios a un turista con discapacidad.

Por tanto, en este capítulo se muestran los resultados obtenidos del diagnóstico como sustento de la propuesta de facilidades para para las personas con capacidades especiales, auditivas y visuales. Para la recolección de datos se aplicó encuestas a los turistas con capacidades especiales que frecuenten lugares aledaños al museo; esto se lo realizó con el propósito de conocer en cifras estadísticas el perfil de la demanda y su nivel. Otra fuente primaria que se tomó en cuenta fueron las entrevistas personales a las personas expertas o vinculadas sobre este tema, ya sean representantes de fundaciones, organismos, planteles educativos o establecimientos que busquen la equidad e igualdad social.

3.1. Fase de diagnóstico

La fase de diagnóstico permitió determinar el estado actual de las posibilidades para la implementación del turismo inclusivo en el museo objeto de estudios, así como conocer las actividades recreativas que realizan, sus guiones, sus espacios, infraestructura disponible y las características de accesibilidad del inmueble.

Para diagnosticar las necesidades de demanda de infraestructura y facilidades interpretativas para el segmento de personas con capacidades especiales tanto auditivas como visuales en la CMMAU, se utilizó la revisión de la literatura, como fuentes

secundarias (tesis, libros, monografías, artículos de revistas, etc.) centros o sistemas de información a para sustentar de forma científica su el estudio.

Se aplicó tanto el muestreo de tipo probabilístico como el no probabilístico, el primero permitió, medir el tamaño del error en las predicciones. Se aplicó una encuesta (instrumento: cuestionario) y la no probabilístico, permitió obtener información de personas que constituyen líderes de opinión en el estudio. A continuación, se definen las unidades de análisis (Sampieri, 2014).

3.1.2. Entrevistas

Se realizarán entrevistas respondiendo al muestreo no probabilístico intencional (Hernandez, Collado, & Batista, 2014), el mismo se basa en el criterio del investigador y responde a la naturaleza del problema, el cual requiere del criterio de determinados individuos que por su ocupación sus criterios constituyen de vital importancia para la profundidad del estudio. En este caso se tuvieron en cuenta representantes o funcionarios de fundaciones, organismos, planteles educativos o establecimientos, que se desenvuelvan en el ámbito de inclusión social dentro de la ciudad de Quito, para conocer sus puntos de vista acerca del desarrollo del turismo inclusivo y conocer más acerca de este segmento.

3.1.3. Encuestas

Se realizaron encuestas a personas que presentan capacidades especiales tanto auditivas como visuales de la ciudad de Quito, para conocer cuál es el porcentaje de turistas potenciales interesados en conocer la CMMAU, e identificar sus características y necesidades. El muestreo utilizado fue probabilístico aleatorio simple según la metodología propuesta por Hernández, Collado y Batista (2014), mediante el cálculo muestral para poblaciones finitas, datos obtenidos de CONADIS.

La población correspondiente a este estudio, la constituyen personas con discapacidad auditiva y visual, fueron escogidos a partir de la base de datos que posee CONADIS, por lo que las características de los individuos seleccionados para el estudio coinciden con la finalidad y objetivo de la investigación.

3.1.4. Población y muestra

- 60.088 personas (Ciudad de Quito) con discapacidades visuales y auditivas
- 7.317- personas (Ciudad de Quito) con discapacidad visual
- 9.983- personas (Ciudad de Quito) con discapacidad auditiva

Para el cálculo muestral se utilizó la metodología descrita por Castellanos (2018) para poblaciones finitas:

Imagen 1: Fórmula de cálculo muestral para poblaciones finitas

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Fuente: Castellanos (2018)

En donde, N= tamaño de la población Z= nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q= probabilidad de fracaso D= precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Tabla 3 Cálculo muestra discapacidad visual

Parámetro	Insertar Valor	Tamaño de muestra
N	7.317	"n" =
Z	1,960	135,00
P	10,00%	
Q	90,00%	
e	5,00%	

Elaborado por la autora

Tabla 4 Cálculo tamaño muestra auditiva finita

Parámetro	Insertar Valor	Tamaño de muestra
N	9.983	"n" =
Z	1,960	136,00
P	10,00%	
Q	90,00%	
e	5,00%	

Elaborado por la autora

Como se estableció en el capítulo I, los objetivos de esta investigación son proponer la implementación de señalética especializada interpretativa para personas con capacidades especiales en la Casa Museo Ma. Augusta Urrutia; diagnosticar las necesidades de demanda de infraestructura y facilidades interpretativas para el segmento de personas con capacidades especiales tanto auditivas como visuales en la CMMAU; diseñar la estructura, facilidades y modelo de gestión del plan de señalética especializada interpretativa; plantear estrategias que permitan eliminar las barreras sociales y arquitectónicas, generando adaptaciones en la CMMAU que condesciendan el desarrollo de turismo inclusivo para individuos o grupos con capacidades especiales tanto visuales como auditivas; orientar a las autoridades y personal de la CMMAU sobre los modelos de comportamiento que deben seguir a la hora de ofrecer sus servicios a un turista con discapacidad.

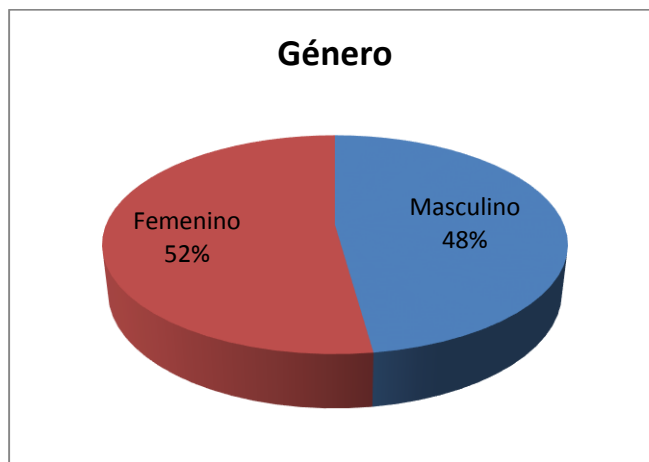
Por lo tanto, en este capítulo de la investigación se va a hacer un diagnóstico estadístico para sustentar la importancia de la propuesta de generar turismo inclusivo dentro de la CMMAU para personas con capacidades especiales auditivas y visuales. La investigación se cometerá con un enfoque mixto, es decir será de carácter cuantitativa y cualitativa. Para la recolección de datos se ha optado por realizar encuestas a los turistas con capacidades especiales que frecuenten lugares aledaños al museo para conocer en cifras estadísticas el nivel de demanda y el perfil del mismo. Otra fuente primaria que se ha tomado en cuenta es las entrevistas personales a personas que entiendan sobre este tema, ya sean representantes de fundaciones, organismos, planteles educativos o establecimientos que busquen la equidad e igualdad social.

3.2. Análisis de las encuestas y entrevistas aplicadas

Análisis: Del 100 % de la muestra el 52 % corresponden al sexo femenino y el 48 % al género masculino, esta información demográfica, permitirá conocer las características del público potencial, pues la definición del género puede aportar

1. Análisis de la relación de género respecto a las discapacidades visuales y auditivas.

Gráfico 1 Género

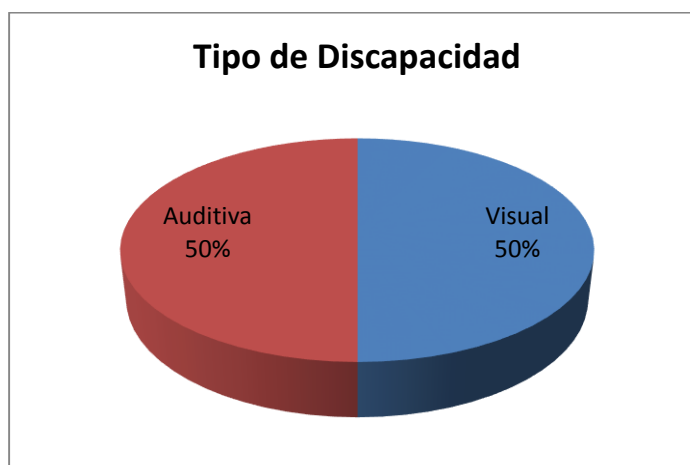


Elaborado Por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

El 100 % de encuestados el 48 % responde al género masculino y el 52 % al género femenino

2. Análisis del tipo de discapacidad en la muestra objeto de estudio.

Gráfico 2 Tipo de discapacidad



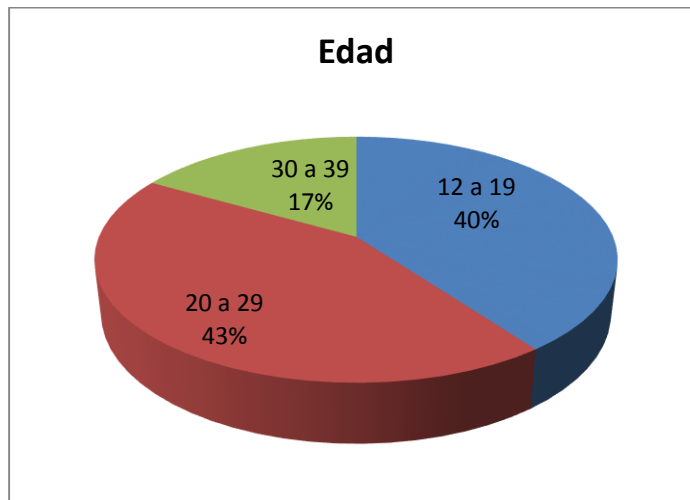
Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis:

Del 100 % de la muestra se divide equitativamente entre discapacidad auditiva y discapacidad visual, ofreciendo representatividad de ambas discapacidades dentro de la muestra del estudio.

3. Análisis de los grupos de edades en los que se divide la muestra.

Gráfico 3 Edad



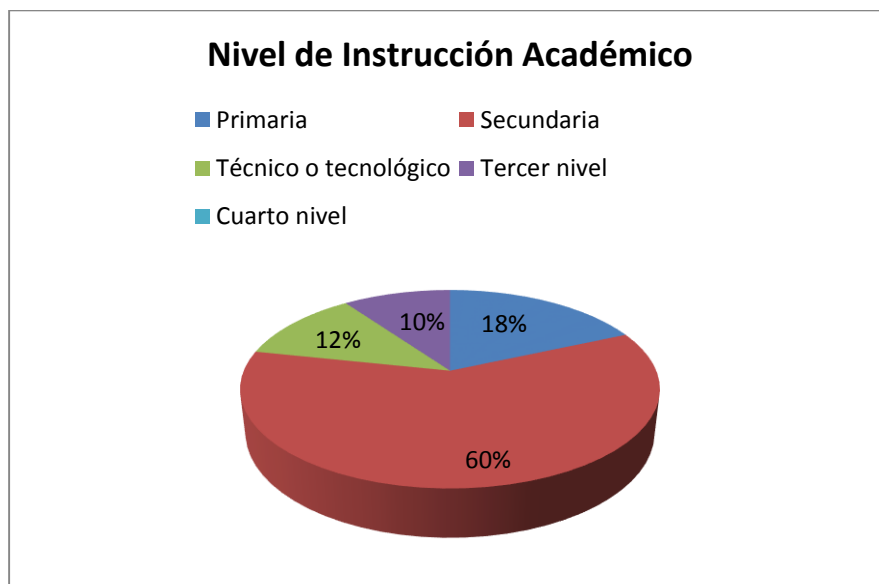
Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis:

De la muestra encuestada el 43 % se encuentra entre las edades de 20 y 29 años, le sigue el 40 % que responde al grupo de edades comprendidas entre 12 y 19 años y en menor medida el grupo de edades entre 30 y 39 años para un 17 % de la muestra.

4. Análisis del Nivel de Instrucción Académico de la muestra

Gráfico 4 Nivel de Instrucción académico



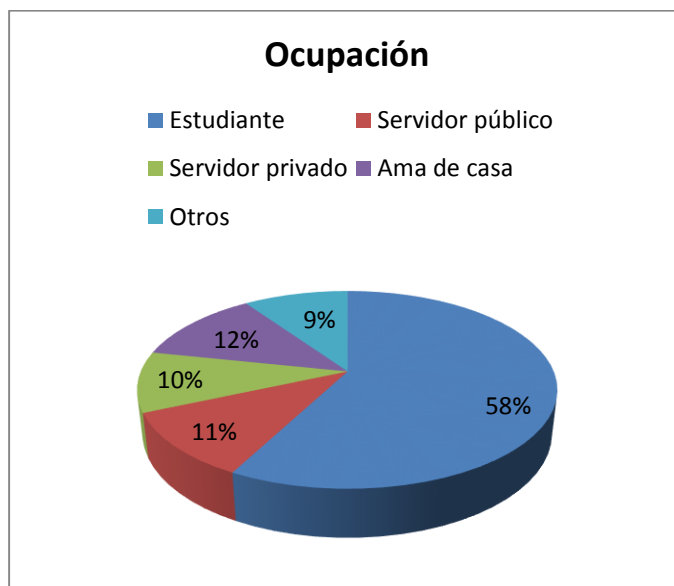
Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis

El nivel de instrucción académico que predomina es el de secundaria con un 60 % de preponderancia con respecto al resto de niveles de instrucción, a su vez le siguen el nivel primario con el 18 %, el Técnico o Tecnológico responde al 12 % y el Tercer Nivel con el 10 % de la muestra.

5. Análisis de la Ocupación que refieren los encuestados

Gráfico 5 Ocupación



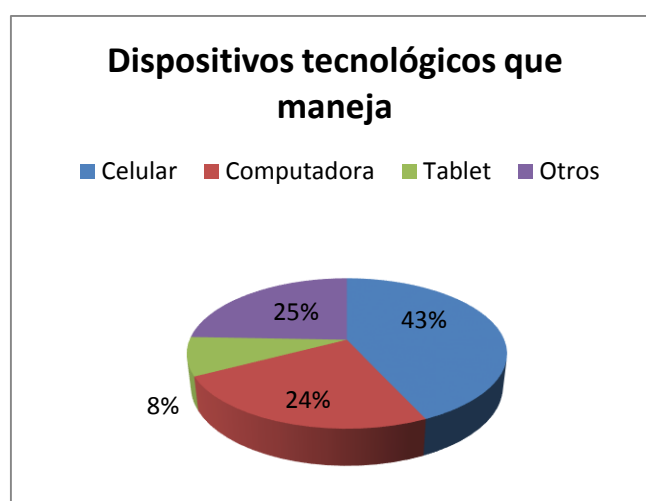
Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis

Como puede observarse el 58% de los encuestados son estudiantes el 11% son servidores públicos, el 10% trabajan en el sector privado, el 12% son amas de casa y el 9% responden a diversos modos de vínculos laborales.

6. Análisis de los dispositivos tecnológicos que maneja la muestra

Gráfico 6 Dispositivos tecnológicos de maneja



Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis:

El 43 % de la muestra, utiliza el celular como medio tecnológico, el 24 % utiliza la computadora, el 25 % se dispersa entre diferentes medios y el 8 % utilizan Tablet.

7. Análisis de qué lugares del centro histórico visita con frecuencia

Gráfico 7: Qué lugares del centro histórico visita con frecuencia



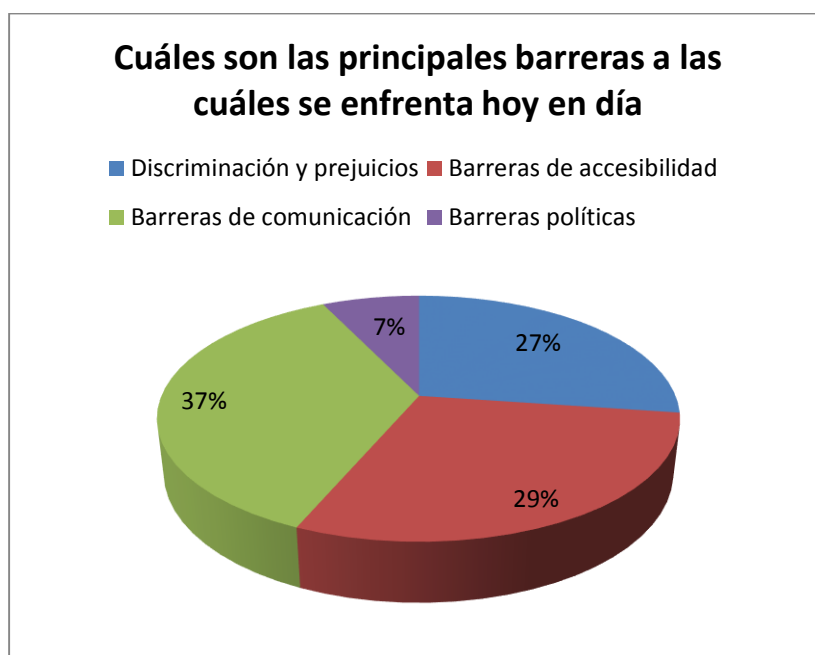
Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis

El 39 % de la muestra indicó que visitan con más frecuencia los museos, secundados por restaurantes y cafeterías con el 33% e iglesias con el 28 %.

8. Análisis de las principales barreras a las cuáles se enfrentan hoy en día las personas encuestadas

Gráfico 8 Cuáles son las principales barreras a las cuáles se enfrenta hoy en día



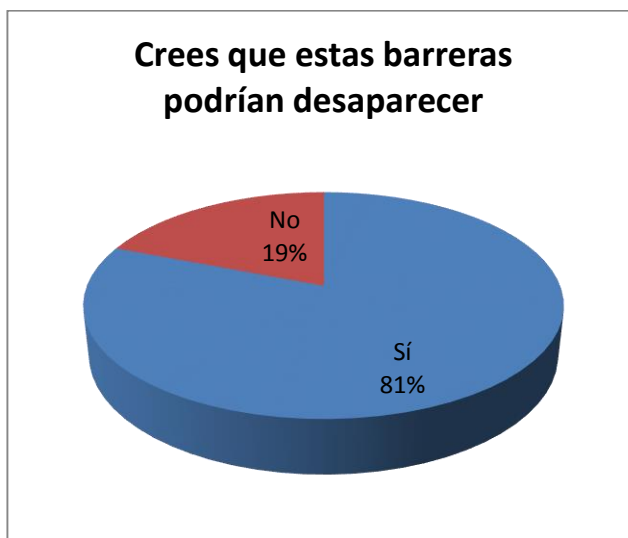
Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis

El 37 % de visitantes se enfrentan a barreras de comunicación, seguido del 29 % que refieren enfrentarse frecuentemente a barreras de accesibilidad, el 27 % se enfrentan más significativamente a discriminación y prejuicios y el 7 % a barreras políticas.

9. Análisis de la posibilidad de desaparición de las barreras

Gráfico 9. Crees que estas barreras podrían desaparecer



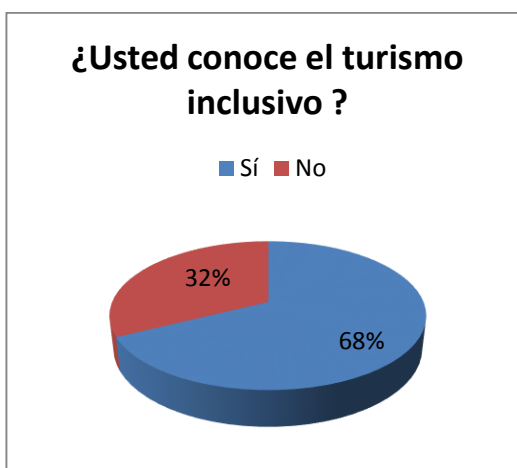
Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis

El 81 % de la muestra considera que las barreras sí pueden desaparecer y sólo el 19 % considera que esto no es posible.

10. Análisis del conocimiento acerca del turismo inclusivo por parte de la muestra.

Gráfico 10: Usted conoce el turismo inclusivo



Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis

El 68 % de la muestra refiere que sí conoce acerca del turismo inclusivo, sin embargo el 32 % no posee información al respecto.

11. Análisis acerca de las visitas a museos en la ciudad de Quito, que ofrecen este tipo de turismo

Gráfico 11 Has visitado museos en la ciudad de Quito que ofrecen este tipo de turismo



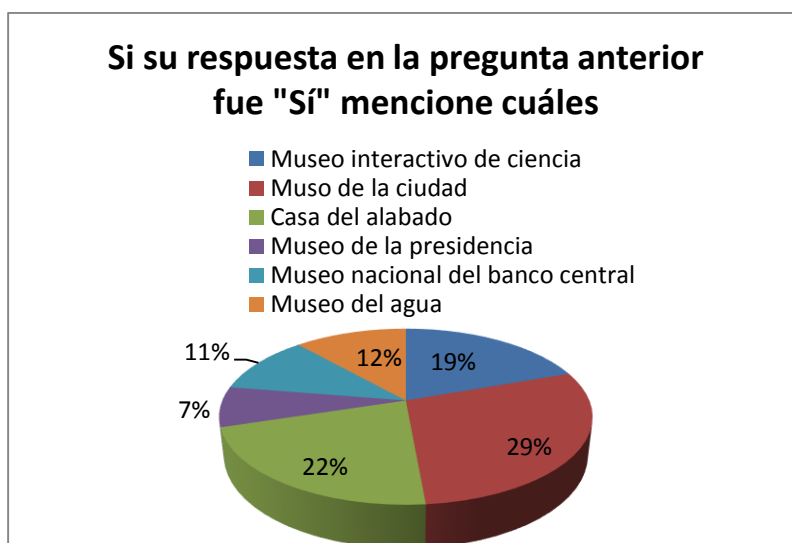
Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis

El 62 % de las personas encuestadas, ha visitado museos en la ciudad de Quito que responden al turismo inclusivo y el 38 % no han visitado estos espacios.

12. Análisis de cuáles museos inclusivos fueron objeto de visita por la muestra

Gráfico 12 Si su respuesta en la pregunta anterior fue "Sí" mencione cuáles



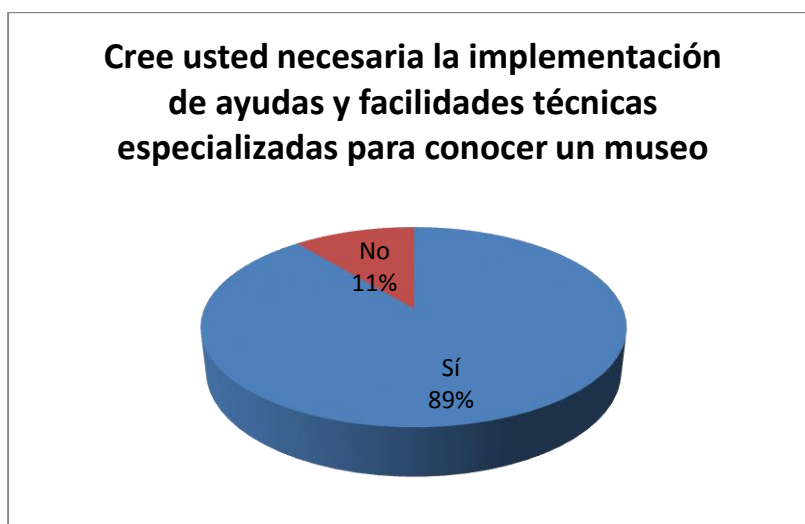
Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis

El Museo de la Ciudad es el mayormente reconocido por la muestra como un museo accesible con un 29 % de visitas con respecto a otros espacios, le continúa el 22 % La Casa de Alabado, el 19 % reconoció al Museo Interactivo de la Ciencia, el 12 % reconoció el Museo del Agua, en menor medida el Museo Nacional del Banco y el Museo de la Presidencia con un 11 % y un 7 % respectivamente.

13. Análisis de la necesidad de la implementación de ayudas y facilidades técnicas especializadas para conocer un museo

Gráfico 13 Cree usted necesaria la implementación de ayudas y facilidades técnicas especializadas para conocer un museo



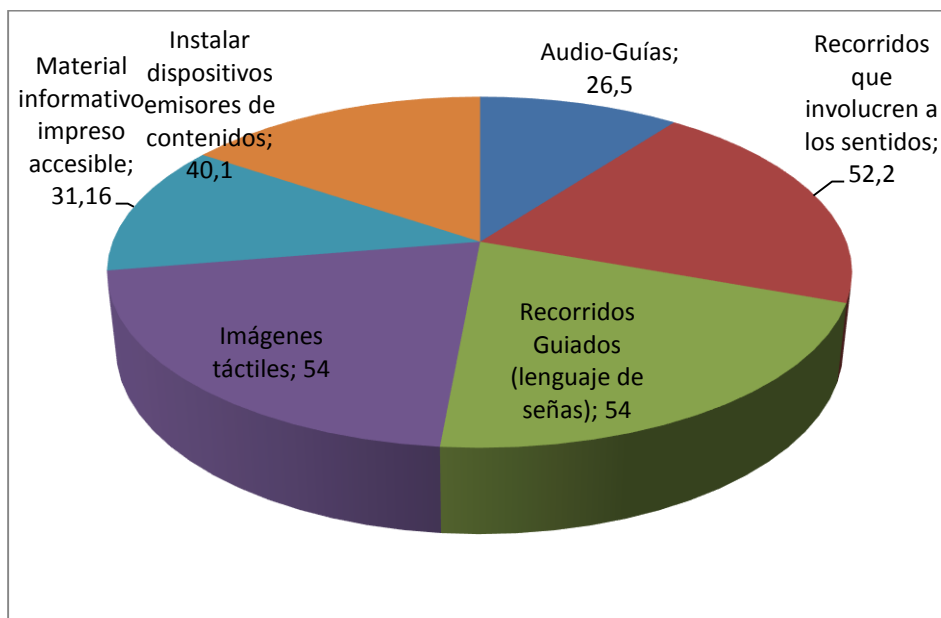
Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis

El 89 % de la muestra coincide que es necesaria la implementación de ayudas y facilidades técnicas especializadas para conocer un museo, el 11 % no lo considera necesario.

14. Análisis de las opciones que serían pertinentes para mejorar la accesibilidad a un meso

Gráfico 14 Cuáles de estas opciones cree usted que serían pertinentes para mejorar la accesibilidad a un museo



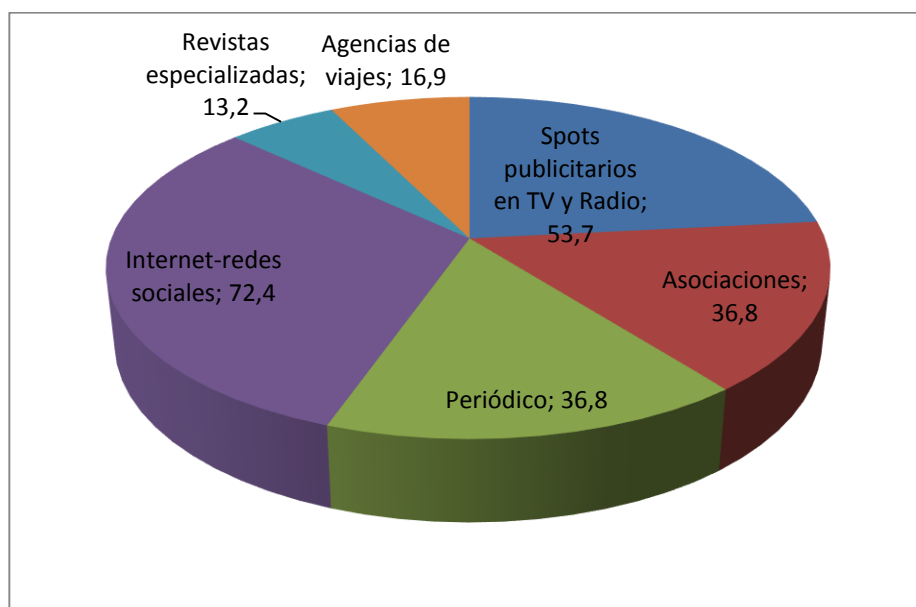
Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis

Las opciones para mejorar la accesibilidad, más coincidentes entre la muestra, son las imágenes táctiles y los recorridos guiados, ambas con un 54 % de coincidencias, el 52 % hacen referencia a los recorridos que involucren a los sentidos. Del mismo modo el 40,1 % consideran que deben instalarse dispositivos emisores de contenidos y el 31,16 % incluirían material informativo impreso accesible.

15. Análisis la posible implementación de estas ayudas y facilidades técnicas, qué medios de comunicación cree usted pertinente para la promoción de un lugar que desarrolle el turismo inclusivo

Gráfico 15. De ser implementadas estas ayudas y facilidades técnicas, qué medios de comunicación cree usted pertinente para la promoción de un lugar que desarrolle el turismo inclusivo



Elaborado por: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Análisis

De ser implementadas estas ayudas y facilidades técnicas, los medios de comunicación que cree pertinente la muestra para la promoción de un lugar que desarrolle el turismo inclusivo son las siguientes: El 72,4 % coincide con las redes e Internet, seguido del 53,7 % que considera que sería pertinente los spots publicitarios en TV y Radio. El 36,8 % considera tanto las asociaciones como los periódicos, el 16,9 % apuesta por las agencias de viaje y por último el 13,2 % prefiere las revistas especializadas.

A modo de conclusiones del epígrafe se refiere lo siguiente:

1. De la muestra encuestada el 43 % se encuentra entre las edades de 20 y 29 años lo que significa que la propuesta de actividades debe resultar atractiva para este grupo de edad, que posee en la actualidad una tendencia al uso de tecnologías como parte de su desarrollo y aprendizaje.

2. Es un público con nivel medio de instrucción, lo cual indica que las actividades y facilidades que se diseñen deben estar al alcance intelectual del público y contribuir de este modo al desarrollo de habilidades cognitivas que enriquezcan su cultura y les permitan interactuar de manera ágil con las exposiciones e información en general del museo.
3. Según el perfil de la muestra se podrán ofrecer espacios de reflexión, al análisis, al aprendizaje, interacción con otras personas desde una perspectiva motivadora y atractiva que logre captar en todo momento su atención.
4. La edad comprendida entre 20 y 29 años representa el 43 % de la muestra, las personas que se encuentran en esta edad tienen un uso activo del celular como herramienta tecnológica para la búsqueda de información y muchas otras facilidades, por tanto no es extraño que el 43 % coincidentemente use el celular según resultados de las encuestas. Esta constituye una información valiosa para la investigación, pues el uso de aplicaciones y herramientas digitales serán un gran atractivo para el público en cuestión.
5. Se está en presencia de un público que le interesan las actividades museísticas, no será difícil captar su atención y la accesibilidad tendrá gran acogida incrementando así su interés y número de visitas.
6. La propuesta a diseñarse deberá romper con esas barreras y generar en el museo un espacio de intercambio humano, que les permita sentirse incluidos y tomados en cuenta cuál sea su discapacidad, las facilidades deberán estar en función de una comunicación directa, clara, que propicie la comprensión.
7. Es un público consciente no sólo de la pertinencia de importancia de la inclusión, sino también del derecho que poseen a ser tomados en cuenta dentro de todos los servicios de la sociedad. Por tanto, deben ser escuchados al momento de desarrollar programas de actividades y nuevas propuestas de mejoras en la oferta turística en sentido general.
8. Son personas que a pesar de tener un nivel medio de instrucción, el propio uso de la tecnología y sus necesidad de ser tomados en cuenta, les promueve la necesidad

de documentarse, de buscar opciones y alternativas de ocio, recreación, donde en la actualidad son cada vez más comunes para este mercado, sobre todo porque incluye acompañantes, familiares, lo que debe convertir la oferta y en este caso la propuesta en una alternativa accesible para todas las personas.

9. El museo objeto de estudio no figura dentro de los reconocidos con estas características lo que corrobora la pertinencia de esta investigación.
10. Se está en presencia de un público con una necesidad insatisfecha reconocida de manera consciente y sus criterios podrán ser de mucho valor para el desarrollo de ofertas accesibles. En consecuencia, las opciones que indican que deben implementarse se muestran en la siguiente tabla y gráfico.
11. Son visitantes imaginativos, analíticos, prácticos, pues responden a estímulos que kinestésicos, les interesa involucrar los sentidos, las imágenes táctiles y la interacción en recorridos guiados.
12. El uso del internet y las redes sociales, corresponde con los intereses del grupo de edad que mayormente visita los museos, con su nivel de instrucción y ocupación, todas estas características están relacionadas entre sí, concluyendo que se tiene un público joven, que gusta del uso de la tecnología, es utilizada en su aprendizaje, le información más efectiva le llega mediante estos dispositivos, les interesa visitar los museos, realizan estas actividades con plena conciencia de que deben ser tomados en cuenta y buscan actividades que les permita involucrar sus sentidos.

3.3. Perfil del turista: Perfil psicográfico, perfil sociodemográfico.

A partir de los resultados de los instrumentos se ha identificado el perfil del cliente atendiendo en gran medida a las propuestas seleccionadas en la pregunta 14 de la encuesta: Cuáles de estas opciones cree usted que serían pertinentes para mejorar la accesibilidad a un museo.

Perfil psicográfico:

Se identificaron visitantes imaginativos y analíticos (seleccionaron recorridos que involucren los sentidos): Buscan el significado de lo que aprenden, su tendencia es a involucrarse personalmente; aprenden en el proceso de interacción con los demás. Encuentran motivación tanto en las personas como en la cultura y los atractivos en sí mismos; se insertan socialmente a pesar de su discapacidad la que no constituye un obstáculo desde el punto de vista psicológico ni social; los visitantes imaginativos son dados a apreciar y notar la innovación en el servicio además de tener una fuerte inclinación por las propuestas creativas. Consumen parte de su tiempo Emplean tiempo en actividades que requieran de la imaginación y la reflexión, sin embargo no les gusta correr riesgos ni realizar actividades presionados con el tiempo u otro factor.

Al mismo tiempo se enfocan en las actividades en sí, aprenden mediante vivencias experienciales, analizan detenidamente la información que se le ofrece en el lugar de destino y durante las visitas de los sitios de interés; son clientes dados a retroalimentar a los prestadores de servicios, emplean tiempo en completar encuestas, hacer sugerencias o expresar sus opiniones respecto a su satisfacción. Los clientes analíticos indagan no sólo en la información que se le brinda, sino que además les interesa conocer el punto de vista de los guías o expertos del lugar de visita.

Se identificaron además visitantes que responden a un perfil enfocado en el sentido práctico (Recorridos Guiados, lenguaje de señas y material impreso): Busca en sus visitas encontrarles utilidad a las cosas, les interesa conocer el funcionamiento de un lugar, ante cualquier situación que se les presente durante el viaje o la visita, son cooperativos, buscan soluciones ante dificultades que puedan afrontar durante su viaje o visita. Activan sus sensaciones desde una perspectiva visual, táctil y cinética, sin embargo, son menos dados a la interacción grupal.

El último perfil definido para el segmento encuestado son los visitantes dinámicos-creativos (Seleccionaron la opción de Imágenes táctiles e instalar dispositivos emisores de contenidos): Son visitantes que les gusta correr riesgos, mientras vive su experiencia van conectando oportunidades de visitas futuras, son dados al autodescubrimiento de atracciones, curiosidades, reaccionan de manera flexible ante cambios en el programa o eventualidades inesperadas, les gusta las actividades que se desarrollan en grupos, suelen

viajar acompañados. Su debilidad, es que necesitan de profundizar en los detalles, debido a ello, en ocasiones se sienten insatisfechos con el uso efectivo del tiempo.

Perfil Sociodemográfico

Los visitantes potenciales del servicio de museos que refieren discapacidades visuales y/o auditivas son tanto del sexo femenino como masculino y no se nota una diferencia importante en cuanto a porcentaje en cada caso (52 % corresponden al sexo femenino y el 48 % al sexo masculino)

Del mismo modo, en cuanto al tipo de discapacidad existe una relación del 50 % y el 43 % respectivamente. El nivel de instrucción que caracteriza su perfil es el de secundaria representando el 60 % de la población, lo que indica que los visitantes potenciales son estudiantes que se interesan por temas históricos y culturales, fundamentalmente en las edades comprendidas entre 20 y 29 años de edad.

CAPÍTULO IV

4.1. Descripción del espacio: Ubicación, accesibilidad, entorno.

La Casa Museo “María Augusta Urrutia” está ubicada en el corazón del centro histórico de la Ciudad de Quito, específicamente en la Calle García Moreno No 760 entre Sucre y Bolívar. Forma parte de una de las 267 manzanas edificadas que componen dicho centro, cuyos espacios están vinculados fundamentalmente a espacios públicos como calles y plazas. Dentro del entorno en que está ubicado el inmueble está el núcleo político fundamental del país y la capital como el Palacio de Carondelet y la Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito.

Ilustración 1 localización CMMAU



Fuente: (googlemaps, 2019)

Igualmente, la casa está situada a lo largo de la Calle García Moreno en la que hay siete cruces de piedra, conformando el llamado Paseo de las Siete Cruces. Se encuentra cercana a conventos e iglesias como: La Compañía, la iglesia de El Carmen Alto y la capilla del Hospital Psiquiátrico San Lázaro, la Iglesia de San Francisco de Quito, la Catedral de Quito. Todo ello es objeto de visitas por parte de turistas tanto nacionales como extranjeros. Dicha calle es adoquinada y de aceras empedradas, tiene un carácter

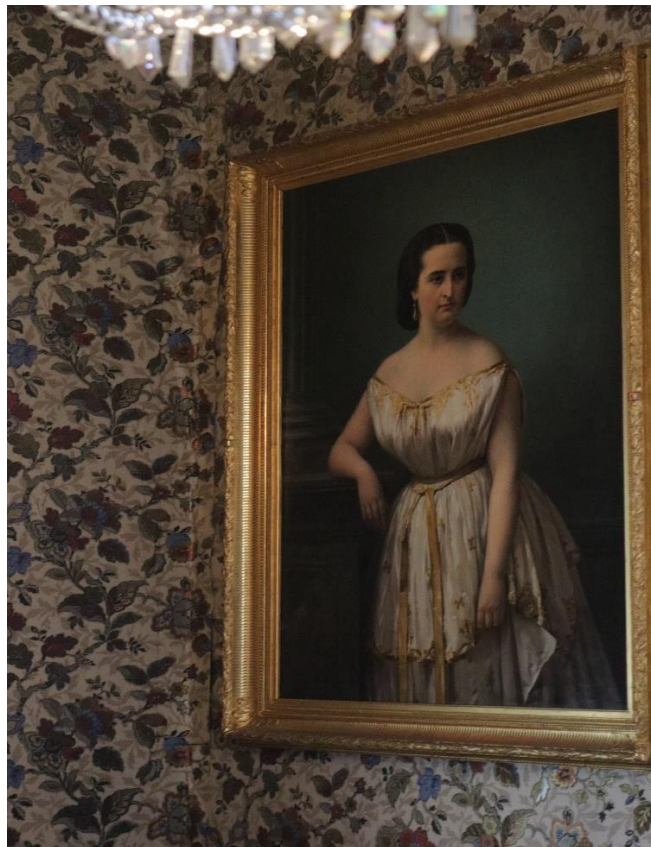
peatonal, ello permite el acceso de los usuarios a sus áreas y entre ellas a la casa museo objeto de estudio.

La casa data del siglo XIX posee las características propias de ese tipo de construcción colonial quiteña. Es una casa típica del Centro histórico de Quito, con amplios espacios y patios característicos de la época, como se describió anteriormente. Posee dos plantas.

Corresponde ilustrar y analizar algunos de los espacios que forman el inmueble objeto de estudio. La casa posee una sala principal amueblada con sillones, sillas europeos de estilo Luis XV y cortinas elaboradas del mismo tejido y completamente alfombrada.

En su decoración está presente la técnica de pan de oro y sus espejos se caracterizan por ser de cristal de roca, motivo por el que sobresalen. Dicha sala está ubicada en el segundo piso de la vivienda.

Ilustración 2 Pintura sala pequeña de la CMMAU



Fotografía: archivo fotográfico del estudio, 2019

La fotografía que se muestra está colocada en la sala principal, es una pintura al óleo de María Augusta de medio cuerpo muy propia de la época colonial, así como a continuación se muestra la decoración mediante pequeñas esculturas, la alfombra francesa y retratos.

Ilustración 3 Sala Pequeña de la CMMAU



Fotografía: archivo fotográfico del estudio, 2019

El local ocupado por la sala principal es espacioso posee tanto luz natural como artificial, posee grandes ventanales que permite la circulación del aire y en consecuencia tiene una buena ventilación.

Otros de los valores de la casa es que posee tres patios que le dan un toque especial caracterizado por la pileta de piedra, elemento representativo de la época, así como por la vegetación. Este coadyuva a la luminosidad de la casa museo y a su ventilación, constituye un espacio de gran valor para este inmueble. Existe un tercer patio en el que se guardan objetos de gran valor utilitario y que sirven para mostrar los utensilios de la época.

Ilustración 4 Uno de los patios de la CMAU



Fotografía: Archivo fotográfico del estudio, 2019

Ilustración 5 otro de los patios de la CMAU



Fotografía: archivo fotográfico del estudio, 2019

Un espacio representativo del inmueble es el estudio que se encuentra en el segundo piso de la casa museo, en el que como se muestra a continuación se están colocados grabados representativos del siglo XIX, y en él se puede constatar los medios de dicha etapa como la máquina de escribir, máquinas registradoras, entre otros.

Ilustración 6 Estudio de la CMMAU



Fotografía: archivo fotográfico del estudio, 2019

Se observa claramente que es un espacio amplio, ventilado e iluminado mediante una claraboya que permite la entrada de luz natural.

Ilustración 7 Estudio



Fotografía: archivo fotográfico del estudio, 2019

Corresponde mencionar e ilustrar las características del comedor principal ubicado en el segundo piso de la vivienda, con ornamentos propios del siglo XIX como la lámpara de

bronce, la mesa familiar y la vajilla francesa. El espacio goza de amplitud y funcionalidad.

Ilustración 8 Comedor Principal de la CMAU



Fotografía: archivo fotográfico del estudio, 2019

El dormitorio de María Augusta goza de elegancia, está en el segundo piso del inmueble, al igual que el baño principal. En el primero está presentes la imagen de los 7 arcángeles pintados por el artista Víctor Mideros, esculturas de la época y objetos religiosos y personales de la Señora. Las ilustraciones siguientes muestran ambos espacios.

Ilustración 9 Dormitorio de la dama de compañía de la CMAU



Fotografía: archivo fotográfico del estudio, 2019

Ilustración 10 Baño Principal de la CMAU



Fotografía: archivo fotográfico del estudio, 2019

Como se muestra el baño es amplio, iluminado a través de un vitral que permite la entrada de luz natural, posee un mural en la pared y muchas de sus piezas son de procedencia inglesa.

Por su lado, el antiguo comedor infantil está dotado de un auditorio pequeño y en él están presentes objetos personales de la Sra. Doña Augusta como fotos, diarios de viaje,

rosarios, medallas y sombreros, crucifijos, entre otros. Dicha sala biográfica está ubicada en la planta baja de la casa por lo que es fácil acceder a ella.

Ilustración 11 Sala biográfica de la CMAU



Fotografía: archivo fotográfico del estudio, 2019

Se destaca en el inmueble, la cocina en la que se encuentran utensilios como chocolateras, molino de café, cucharas de palo, pailas, poncheras, canguilera y las vajillas. Este espacio igual es iluminado, funcional y ventilado como se precia cuenta con amplias ventanas.

Ilustración 12 Cocina de la CMAU



Fotografía: archivo fotográfico del estudio, 2019

Existe un cuarto de costuras, que tal como se muestra, tiene varias máquinas de coser, está provisto de estantes, un radio y varios muebles que sirven para guardar documentos y joyería.

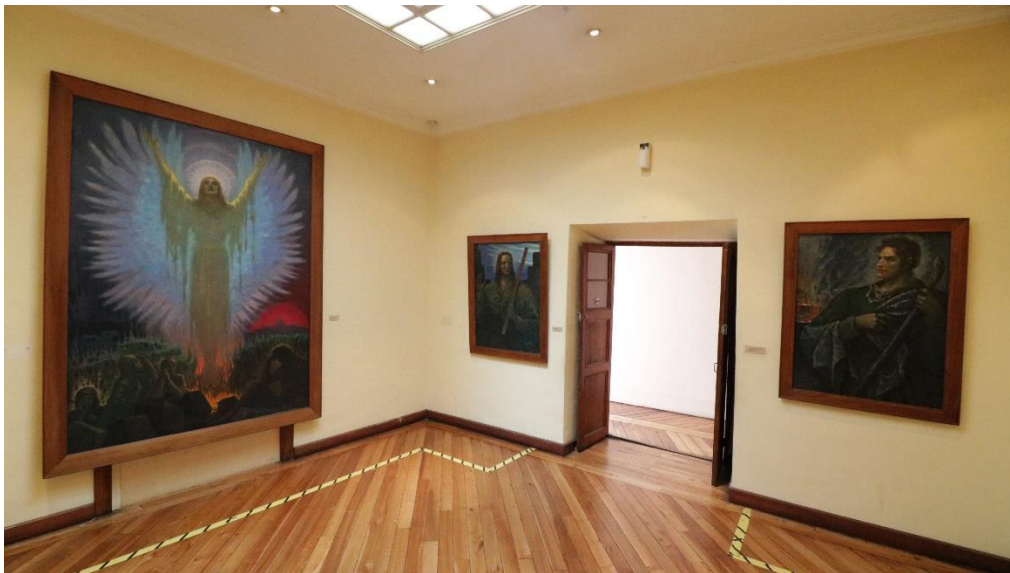
Ilustración 13 Cuarto de costuras de la CMAU



Fotografía: archivo fotográfico del estudio, 2019

Y por último se puede mencionar la Salas de exposición de Víctor Mideros que atesora su obra dentro de las que se encuentran un retrato de doña María Augusta Urrutia cuando apenas tenía 12 años de edad.

Ilustración 14 Sala de exposición de Victor Mideros de la CMAU



Fotografía: archivo fotográfico del estudio, 2019

Análisis de su situación actual en relación a la accesibilidad turística para personas con capacidades especiales auditivas y visuales.

Luego de visto de forma general el inmueble y sus características más elementales corresponden decir que en la actualidad esta casa museo por el lugar en que está enclavada, en la ciudad y por los valores que atesora, es un atractivo turístico.

Sin embargo, aun esta casa museo no práctica el turismo inclusivo, a pesar de poseer condiciones físicas para hacerlo, puesto que como se ha mostrado, cuenta con amplios espacios que permiten el movimiento de personas con capacidades especiales desde lo visual y auditivo. Es un espacio ventilado funcional e iluminado, solo resultaría suficiente trazar estrategias adecuadas para superar las barreras de la comunicación, poder estructurar, desarrollar e implementar una señalética dirigida a personas con discapacidad visual y auditiva, preparar al personal de atención en la casa museo, a estos fines y que por parte de los profesionales se intercambien y trasmitan los valores patrimoniales y culturales del inmueble mediante el empleo de los sentidos.

La casa museo debe con su personal generar el intercambio humano, de esta forma materializaría el derecho humano a la inclusión, igualdad y no discriminación a través de recursos como lenguaje de señas, imágenes táctiles y el empleo de cualquier otro medio que permita que cualquier persona independientemente de su condición, pueda disfrutar para cumplir con los estándares del turismo inclusivo.

4.1.1. Análisis de las entrevistas

Se aplicaron entrevistas a directivos y especialistas del sector turístico e instituciones registradas en CONADIS y a directivos y especialistas del museo María Augusta Urrutia. Con el objetivo de analizar la situación actual de la accesibilidad turística para personas con capacidades especiales auditivas y visuales en los museos como sitios de interés.

Entrevistados:

Nombre: Luis Esteban Enríquez Salazar

Institución: CMMAU

Cargo que desempeña: Guía de planta y coordinador de turismo

Tiempo de antigüedad en el puesto: Un año y medio

Nombre: Verónica Mora Encalada
Institución: CMMAU
Cargo que desempeña: Restauradora y coordinadora de la CMMAU
Tiempo de antigüedad en el puesto: 17 años

Nombre: Eduardo Borja
Institución: CONADIS
Cargo que desempeña: Responsable del eje del turismo accesible, de cultura y deporte del CONADIS
Tiempo de antigüedad en el puesto: 3 años

Nombre: María José Navas
Institución: MINTUR
Cargo que desempeña: Especialista de calidad
Tiempo de antigüedad en el puesto: 12 años

1. ¿Cuáles son las principales barreras a las cuáles se enfrentan hoy en día las personas con discapacidades auditivas y visuales en museos?

Las fuentes contactadas, coinciden en que existen barreras tanto a nivel de capacitación de las personas que intervienen directamente en el servicio al cliente en museos y a su vez refieren que persisten barreras arquitectónicas. La principal barrera es que las personas que trabajan en el turismo no están totalmente capacitadas para atender a este tipo de personas con discapacidad. Se debe tomar en cuenta que al ser un bien patrimonial no se pueden hacer modificaciones en cuanto a la estructura.

Sin embargo, se están haciendo gestiones para la implementación de un guion de braille y una propuesta a la Fundación Mariana de Jesús para poner rampas movibles, ya que no se pueden poner rampas estables.

2. ¿Cuáles son las características de este grupo específico?

Ambas fuentes refieren que existen varios grupos con discapacidad que suelen visitar el museo, uno de ellos son los que tienen discapacidad motora, otro grupo son los que tienen discapacidad auditiva y otro los que tienen discapacidad visual. Se han atendido varios grupos con discapacidad auditiva y visual como visitantes en la casa museo, por lo general, son personas muy educadas, y comprenden ellos mucho más a las personas sin discapacidad, que las personas sin discapacidad a ellos. La realidad es que no se tiene la

infraestructura suficiente como para atenderlos de una mejor manera, estas dificultades son comprendidas por ellos, son personas educadas, muy cultas, y si se sienten motivados por los museos.

Los grupos con discapacidad auditiva, por lo general acuden al museo con una profesora que les traduce en lenguaje de señas lo que dice el guía. Existió un guía hace algunos años, pero el problema más grande es con las personas con discapacidad visual, porque no se tiene la capacidad de hacer una guía táctil por los fondos del museo donde además deberían existir réplicas que ellos puedan sentir e imaginar como son las cosas de las cuáles se les está hablando.

3. ¿Puede usted describir cuál es la situación actual de la accesibilidad para personas con discapacidades auditivas y visuales en el museo?

Los expertos coinciden en que el museo debe centrarse en todo tipo de discapacidad, tener en cuenta la infraestructura como medio físico, trabajando directamente con CONADIS atendiendo en la medida de lo posible a toda la normativa INEC respecto a accesibilidad, en especial el ancho de las puertas, rampas accesibles, adecuación de baños, las salas de museos deben ser auto guiadas, bandas podotáctiles en el sentido de video y audio, especialmente para personas con discapacidad visual, guías que sepan manejar en lenguaje de señas. En ese sentido se seguirá trabajando con el MINTUR para enseñarles a guías el lenguaje de señas o hacer una capacitación para guías que hablen este lenguaje, así como se hizo con las personas con discapacidad visual.

Se puntualiza por las fuentes, que, en términos porcentuales, la accesibilidad en el museo representa un 30% o 40%. Se está implementando el guion en braille y las rampas movibles, pero no se han tomado otras iniciativas u acciones.

4. ¿Podría mencionar cuáles son los beneficios desde el punto de vista turístico de la accesibilidad para personas con discapacidades auditivas y visuales en museos?

Los entrevistados abordaron la importancia de la accesibilidad, desde la perspectiva del valor cultural que ofrece el centro histórico de Quito como patrimonio cultural de la humanidad hecho que por sí solo exige que se haga accesible. Los beneficios son obvios, pues va a existir mayor demanda de turistas, mayores ingresos para el país, y mayor difusión a nivel internacional. En la entrevista se manifiesta además el interés de que Quito reconocido como destino inclusivo.

El museo puede, ofertar un producto que no hay, un producto que va enfocado a lo sensorial, es un producto que no se da en el Ecuador, es algo relativamente nuevo que si lo aprovechan tendrán un mercado interesante. Hay mucha gente que ha preguntado sobre el proyecto de los guías con discapacidad visual del Ministerio de Turismo, pero, existe una desventaja la cual es que no se puede guiar si no es a través de una operadora, el problema es ahí que las operadoras no contratan guías que presenten algún tipo de discapacidad, entonces ahí tenemos problemas respecto al tema de mentalidad. Es un inconveniente que se busca subsanar.

Con respecto a la casa museo específicamente, el primer beneficio es el aumento de las visitas y la satisfacción no sólo de este mercado sino de la demanda que busca este tipo de sitios culturales en sentido general, lo que llevaría al museo a implementar nuevas y buenas técnicas de dar información y servicio.

5. ¿Qué estrategias cree usted que sean necesarias para instalar establecer condiciones de accesibilidad en museos como sitios de interés turístico?

Para los entrevistados tiene vital importancia la labor de información que debe ofrecerse a la comunidad en función de difundir aspectos relacionados con la inclusión, que la discapacidad no es un limitante y que existen tanto derechos como deberes relacionados con estos temas. Cada producto turístico debe estar diseñado para “Todos”, tanto eventos deportivos en un estadio, un coliseo, en lo cultural los museos en cuanto a infraestructura, accesible también con las personas que dan el servicio, en este sentido serían los guías del museo y deben estar preparados, hacer los cursos de sensibilización para atender a personas con discapacidades. El lenguaje debe ser positivo con ellos, o sea no usar diminutivos con ellos, para no demostrar pena o lástima ya que son personas con capacidades especiales que pueden desarrollar infinidad de habilidades.

Se señaló en la entrevista que se han hecho propuestas, pero el museo depende de la fundación Mariana de Jesús, lo que dilata los tiempos para cualquier decisión y es muy difícil para ellos por temas de presupuesto, ya que son un museo privado y que no tiene dinero para inversión de esto.

6. ¿Qué estrategias cree usted que sean necesarias para instalar establecer condiciones de accesibilidad en museos como sitios de interés turístico?

- Audio-guías

- Recorridos que involucren los sentidos
- Recorridos guiados (lenguaje de señas)
- Imágenes táctiles
- Material informativo impreso accesible (Sistema braille)
- Instalar Dispositivos Emisores de Contenidos DEC

Se considera que las opciones son válidas y se sugieren otras al respecto:

- Ascensores
- Baños adecuados y adaptados,
- Guías especiales que sepan lenguaje de señas, que hablen despacio y los muchachos capten el movimiento de los labios.
- Una sala táctil y sensorial para personas con problemas de visión para que ellos puedan tocar y sentir las cosas que hay en el museo
- Se sugiere además que se aumente la impresión en macro tipo, estas son para personas con discapacidad visual, que tienen baja visión y no en su totalidad.
- Búsqueda de financiamiento para hacerlo lo más económico posible.
- Adecuar sin alterar la infraestructura colocando rampas móviles
- Adecuar los baños, poniendo la barra fija y móvil.
- Adecuar la grifería en los baños.
- También, se sugiere colocar bandas podó táctiles en el piso para que pueda guiarse una persona con discapacidad visual.

7. ¿Qué medio de comunicación cree usted pertinente para la promoción de un lugar que desarrolle turismo inclusivo?

Los especialistas refieren prensa, radio y televisión es lo común. Ahora la tendencia son las redes sociales, puesto que publicas acerca de tu servicio y esto se riega de una. Si algo se quiere hacer más personal, se podría hacer a través folletos, trípticos.

Como conclusiones de la aplicación de los instrumentos (encuestas y entrevistas) a tener en cuenta para la propuesta, se puede definir lo siguiente:

- Existen aún muchas alternativas que implementar en función de la accesibilidad en el turismo en el sentido general y en el museo en particular
- El diseño de señaléticas, actividades y facilidades no pueden suponer una gran inversión puesto que el presupuesto es mínimo.
- Al no existir total autonomía para la adecuación de los espacios, se debe incursionar en alternativas creativas que impliquen más que todo, motivación y superación del personal.
- Existe un público que demanda la visita del museo, que, aunque no es mayoritario, pudieran llegar a serlo, si los servicios y los espacios se adecuaran a las necesidades de “Todos”.
- Existe un interés tanto por parte del público como por parte de los prestadores de servicios e instituciones de apoyar iniciativas que fortalezcan la inclusión y la accesibilidad.

4.2. Diseño del plan de señalética interpretativa especializada: Diseño de actividades, ayudas, facilidades, guiones, equipos y herramientas inclusivas.

Para el diseño del plan de señaléticas interpretativas especializadas actividades, ayudas, facilidades, guiones, equipos y herramientas inclusivas, se planteó una estructura, facilidades y modelo de gestión en base a las necesidades del segmento y a las normas y restricciones planteadas para la conservación del inventario patrimonial.

4.3.1. Estructura, facilidades y modelo de gestión del plan de señalética especializada interpretativa en base a las necesidades del segmento y a las normas y restricciones planteadas para la conservación del inventario patrimonial.

Tabla 5 Estructura, facilidades y modelo de gestión del plan de señalética especializada interpretativa

Estructura, facilidades y modelo de gestión del plan de señalética especializada interpretativa	
Dimensiones	Indicadores
Diseños centrados en el individuo	Necesidades individuales niveles de representación tipo de comunicación las alteraciones sensoriales

Estructura, facilidades y modelo de gestión del plan de señalética especializada interpretativa	
	<p>página web que permite anticipar los contenidos de la exposición</p> <p>Estructurar el orden y tiempo de la visita</p> <p>Una adecuación de los espacios por medio de la inclusión de códigos QR</p> <p>Incluir Pantallas táctiles emisoras de contenidos fotográficos y audios.</p>
Uso de la tecnología	
Colaboración externa	<p>Facilita el acceso a la exposición, no sólo para personas con TEA, sino para cualquier otro usuario.</p> <p>Relación con otras entidades públicas y privadas</p> <p>Formación previa de todo el personal presente durante la exposición</p> <p>planificación previa con las personas con TEA</p> <p>Actividades que son adaptadas a las necesidades de la persona</p> <p>Consideran la modificación del entorno por medio del uso de la señalética</p>
Adaptaciones del entorno	<p>Adaptar las instalaciones de la casa museo como baños con barandas de apoyo, puertas con dimensiones establecidas por el CONADIS.</p> <p>Diseñar una rampa movable, en caso de tener la visita de personas con discapacidad física.</p> <p>Adaptar la posición y altura de los letreros y mesas acorde al manual de normas técnicas para la accesibilidad al medio físico de personas con discapacidad.</p> <p>Mesas de accesibilidad a la entrada de cada ámbito expositivo con información de lo que van a encontrar</p>

Estructura, facilidades y modelo de gestión del plan de señalética especializada interpretativa	
	Apartado de accesibilidad en la guía de la exposición en la que se explican las medidas propuestas y las actividades inclusivas
	La inclusión de colores en los mapas y música diferente para distinguir los espacios
	Empleo de un cuestionario que sirve como instrumento de evaluación de la propuesta y herramienta

Fuente: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

4.3.2. Estrategias que condesciendan el desarrollo de turismo inclusivo y la preservación del patrimonio para individuos o grupos con discapacidad auditiva y visual.

Tabla 6 Estrategias que condesciendan el desarrollo de turismo inclusivo y la preservación del patrimonio

Estrategias que condesciendan el desarrollo de turismo inclusivo y la preservación del patrimonio	
Estrategias	Descripción
Incluir las preferencias de todos los perfiles de visitantes	Atiende lo que necesita el visitante mediante actividades como: brainstorming, escuchando, hablando, interviniendo, conocimiento de sí mismo, conocimiento de los demás El visitante interpreta e interactúa con el medio turístico o sitio de interés
Responder mediante la oferta a los intereses individuales desde la concepción de un servicio cada vez más personalizado	Facilita la comparación entre lo que aprende y su experiencia. Recrean situaciones reales, captan la atención mediante la emoción
Favorecer la observación y el análisis	El visitante se crea una imagen mental, investiga, busca hechos y analiza lo que dicen los expertos
Favorecer la utilización creativa de los contenidos de la exposición	Manipulan materiales

Estrategias que condesciendan el desarrollo de turismo inclusivo y la preservación del patrimonio	
	desarrolla habilidades prueba las teorías interpreta propicia la aplicación
Propiciar que los visitantes modifiquen, cambien, adapten, se arriesguen, intuyan, actúen, colaboren, innoven, creen.	Interioriza los contenidos y lo aprendido, reflexiona, descubre aspectos en su mundo interior.

Fuente: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Tabla 7 Proyecto de renovación del guion desde una perspectiva inclusiva

Proyecto de renovación del guion desde una perspectiva inclusiva	
Etapas	Descripción
Construcción participativa	Responder a un proceso participativo que asegure la representatividad y la generación de vínculos permanentes con diversos sectores de la comunidad Participación de distintos medios de comunicación y de prensa Representantes de estos grupos, para recorrer el museo. Construcción colectiva del guion para que sea sostenible en el tiempo
Sustentabilidad	La muestra debe ser coherente con los resultados del diagnóstico Debe validarse por parte de los grupos de interés Los equipos de trabajo que participen deben ser diversos
Interdisciplinariedad	En la conformación del guion trabajen no solo historiadores, sino también profesionales de otras disciplinas de las humanidades y ciencias sociales
Complementariedad	El proceso de construcción del guion debe concebirse como un sistema. Las etapas del proceso no deben ser aisladas, deben articularse entre sí.
Registro	El proceso de renovación del guion debe ser público, transparente.

Fuente: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Plan de señaléticas interpretativas para discapacidad auditiva:

- Las señaléticas informarán en qué espacio se encuentra en cada momento
- Las señaléticas describirán la pieza y/o actividad habitual que se realiza en el espacio
- Utilizará palabras que ofrezcan orientación como izquierda, derecha, delante, detrás, arriba, debajo
- Identificará claramente los espacios
- La información será precisa lo que propiciará que el visitante sea independiente y se desenvuelva con mayor libertad en las actividades
- Usará la escritura como recurso
- Incluirá sólo información relevante.
- La información seleccionada será sólo la que el usuario necesite para desenvolverse
- Los puntos de referencia que se destacarán serán los que con mayor probabilidad se localizarán en la realidad
- Los símbolos que se utilizarán serán diferentes entre sí, cambiando sus dimensiones, para que sean diferenciadas sin dificultad

Plan de señaléticas interpretativas para discapacidad visual total o parcial:

- La información será precisa ofreciendo seguridad y propiciará que el visitante sea independiente y se desenvuelva con mayor libertad en las actividades
- Se iluminará con lámparas fluorescentes compactas siendo recomendadas para la ausencia parcial de la visión
- Se colocarán de manera uniforme para evitar la desorientación de los visitantes
- Las luces se colocarán por encima de la línea normal de visión.
- Se usarán colores claros para reducir contrastes excesivos que demanden adaptación constante
- Los puntos de referencia que se destacarán serán los que con mayor probabilidad se localizarán en la realidad
- Los tamaños mínimos de las señaléticas dependerán de la distancia a la que pueden ser leídos.

Tabla 8 Tabla optométrica de Snellen

TAMAÑO		
DISTANCIA	MÍNIMO	RECOMENDABLE
≥ 5 m	7	14,0 cm
4 m	5,6	11,0 cm
3 m	4,2 cm	8,4 cm
2 m	2,8 cm	5,6 cm
1 m	1,4 cm	2,8 cm
50 m	0,7 cm	1,4 cm

Fuente: Canadian National Institute for the Blind (1998)

- La información sonora ofrecida, facilitará la orientación y la movilidad autónoma a las personas.
- Se utilizarán dispositivos de emisión y recepción de información sobre los espacios, que favorezcan la orientación espacial
- Reconocerán mediante el tacto objetos, materiales, técnicas
- Visitas descriptivas, nocturnas
- Involucrar a estudiantes de arte, teatro
 - Los colores utilizados ayudarán a identificar el entorno: entradas, salas, puertas
 - El color de los indicadores, pictogramas, puertas, etc., tenga contraste con el fondo para aumentar su visibilidad.
 - El color de los textos en las señaléticas y la letra dependerá del color de la pared en la que serán colocados

Tabla 9 Contrastes sugeridos para la colocación de señaléticas

PARED	FONDO INDICADOR	ROTULACIÓN
Gris	Negro	Blanco/Amarillo
Blanco	Negro/granate	Blanco/Amarillo
Rojo	Blanco	Negro/Verde/Azul
Verde	Blanco	Negro/Verde/Azul

Fuente: Fresquet, José L. (2006)

Tabla 10 Descripción de actividades para personas con discapacidad auditiva y/o visual

Actividades	Descripción
Presentaciones de músicos locales	Desarrollar la memoria a través de la canción
Presentaciones	Desarrollar el sentido del ritmo, la toma de conciencia del propio cuerpo, destrezas necesarias para dominar el espacio.
Actividades donde los visitantes toquen instrumentos musicales, vivan la experiencia	El uso de instrumentos favorece el sentido del ritmo, el control motor y el sentido del orden
Lanzamientos de libros	Los contenidos que constituyen el área de lengua y literatura son importantes para comprender el mundo exterior
Taller de poesía	La lectura y la escritura son fundamentales para generar sensaciones
Recorridos virtuales	Acceso a los contenidos a través de las tecnologías digitales.
Exposiciones de artes plásticas	Sustituir colores por texturas, dando mayor importancia al proceso de elaboración frente al resultado final;
Historias con imágenes	Desarrolla la creatividad
Un taller de manualidades en la asociación	Genera confianza, eleva la autoestima

Fuente: Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

4.4 Diseño del presupuesto.

Para establecer el presupuesto de señalización del sendero se deben tener en cuenta aspectos como gastos de diseño gráfico, materiales, instalaciones, transporte, mano de obra, entre otros.

Tabla 11 Presupuesto de la propuesta

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Diseñadores	1	394	394
Traductores	1	394	394
Instructores de arte	3	394	1182
Guion	1	394	394
Instrumentos	1	300	300
Equipos de sonido	1	250	250
Equipos tecnológicos	3	460	1380
Señalética	20	10	200
Total del presupuesto de señalización			4494

Fuente Jeaninne Michelle Ramírez Carvajal

Conclusiones

Como principales conclusiones de este estudio se propone lo siguiente:

- La CMMAU representa la cultura quiteña desde su patrimonio inmobiliario como familiar, y social del siglo XIX. El hecho de estar enclavada en el centro histórico de Quito la hace un atractivo turístico de valor tanto para el mercado nacional como internacional. Dicho Museo recibe un promedio de 400 turistas mensuales y un 15% presenta algún tipo de necesidad especial que puede ser física, visual o auditiva y no se cuenta con los recursos necesarios para ofrecer el acceso adecuado a sus instalaciones por parte del público meta, al no contar con los requerimientos necesarios para materializar el turismo inclusivo que implica incluir las preferencias de todos los perfiles de visitantes.
- Existe una demanda real de personas con capacidades especiales que exigen que se proceda a la creación de una infraestructura adecuada, mediante la instalación y empleo de recursos tecnológicos, acondicionamientos adicionales a la instalación de resultar imprescindibles para personas con necesidades especiales, sin afectar el inmueble, que impliquen crear las condiciones necesarias para asegurar el acceso y disfrute del CMMAU a personas con discapacidad auditiva y visual en la y como elemento fundamental asegurar el intercambio de comunicación mediante la implementación de la señalética especializada interpretativa.
- Resulta necesaria la implementación de una estructura, facilidades y la creación de un modelo de gestión del plan de señalética especializada interpretativa, en base a las necesidades del segmento de mercado que visita la CMMAU, respetando las disposiciones y limitaciones establecidas para garantizar la conservación del inventario patrimonial que atesora dicho museo. A través de audio-guías, recorridos que involucren los sentidos, imágenes táctiles, instalar dispositivos que emitan contenidos, entre otros, que impliquen que las personas

con discapacidad auditiva y visual puedan acceder en igualdad de condiciones a dicha institución cultural.

- Se demuestra que es necesario la implementación de la señalética especializada interpretativa por parte del CMMAU y para ello se deben definir estrategias integrales tanto desde la infraestructura física como humana, encaminada a que se lleve a la práctica el turismo inclusivo y la preservación del patrimonio para individuos o grupos con discapacidad auditiva y visual.

Recomendaciones

- El CMMAU debería realizar un diagnóstico de la infraestructura física con que cuenta con la finalidad de determinar los cambios que correspondan sin que afecte el inmueble, encaminados a implementar la señalética especializada interpretativa mediante la instalación de los medios técnicos necesarios para asegurar la inclusión turística de las personas o grupos con discapacidad visual o auditiva en la institución cultural mediante una señalética.
- Realizar un estudio sobre los programas que se realizan en la CMMAU con la finalidad de determinar cuáles son aplicables a las personas que poseen discapacidad visual y auditiva. En caso de no poseerlos estudiar cuales incluir para asegurar que se desarrolle un adecuado intercambio y levantamiento de cada uno de sus espacios y programas encaminados a estudiar cuales pueden ser adaptados o modificados totalmente hacia personas o grupos que posean discapacidad auditiva y visual.
- Estudiar las particularidades de este mercado para poder realizar los reajustes pertinentes para lograr resultados desde el punto de vista comercial especialmente en el aumento de las visitas a la CMMUA por parte de personas con discapacidad auditiva y visual.

Bibliografía

- (2017). *Reglamento Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito.
- Álvarez, C. (2013). LA ACCESIBILIDAD EN EL MUSEO DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIOLÓGICA. *Revista de estudios Jurídicos - Universidad de Jaén*, 1-18.
- Andrade, T. (2017). *Análisis de las facilidades de turismo accesible en el Museo de la Ciudad, del Centro histórico de Quito*. Quito: U.DL.A.
- Cañizares, M. d. (2013). *Sostenibilidad y Turismo*.
- CONADIS. (2018). *Estadísticas personas con discapacidades*. Quito: CONADIS.
- Conti, A., Crosta, F., & Charne., U. (2017).
- Cordova, H. (2011). *Propuesta de turismo accesible para discapacitados visuales aplicado al museo y parque arqueológico Pumapungo del banco central del Ecuador en la ciudad de Cuenca*. Cuenca.
- Desvallées, A. y. (2010). *Conceptos Clave de Museología*.
- Dorado, Matrínez, & Linares. (2015). *Museología y Ciencias de la Información: notas sobre sus vínculos*.
- Endara. (27 de Septiembre de 2013). *El "turismo accesible" permite la inclusión de discapacitados*. Recuperado el 2019 de Mayo de 10, de El Telégrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/el-turismo-accesible-permite-la-inclusion-de-discapacitados>
- Fernandez , A. (10 de Diciembre de 2016). *LA ACCESIBILIDAD Y EL TURISMO CULTURAL: EL MUSEO NAVAL DE SAN FERNANDO*. Obtenido de <https://www.researchgate.net>: https://www.researchgate.net/publication/312445106_LA_ACCESIBILIDAD_Y_EL_TURISMO_CULTURAL_EL_MUSEO_NAVAL_DE_SAN_FERNANDO
- Fernández, N., & Borroto, J. (09 de 2010). *TURyDES Revista de investigación en turismo y desarrollo local*. Obtenido de EL GUÍA DE TURISMO Y LA CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL: <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/fgbm.htm>
- Flores, J. (2012). *Museo María Augusta Urrutia*.
- Galla, A. (2012). El museo inclusivo. *Instituto Internacional del Museo Inclusivo*, 1-14.

- Galvez, E. (2015). *Evaluación de la accesibilidad turística en edificaciones histórico culturales: caso de estudio Fundación Museos de Quito*. Quito: P.U.C.E.
- García. (2017). *Informe del Comité del Programa y del Presupuesto* .
- Gutiérrez, M. (2012). *Meodología de la Investigación*.
- HER, & MUS. (2016). Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad. *Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad*, 5-7.
- ICOM España. (9 de abril de 2019). *El museo de todas las personas*. Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de ICOM España: http://www.icom-ce.org/recursos/ICOM_CE_Digital/02/ICOMCEDigital02.pdfhttp://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/52_fr.pdf
- ICOM. (s.f p. 75). Museo e inclusión social. *REvista del Comité Español de ICOM*, 75.
- Jurado. (2009). *Principios de normalización, integración e inclusión*. Granada.
- Kutby. (2012). *La nueva realidad del comportamiento del consumidor*. Consultoría de Accenture .
- López, & García. (2015). *Turimos Inclusivo como modelo de innovación del turismo*.
- Matamala, R., Gonzalez, M., Jastrow, J., Norby, R., & Schlesinger, W. (2004). *Congreso Latinoamericano de Investigación Turística. VI. 25, 26 y 27 de Septiembre de 2014, Neuquén. "Ecoturismo accesible como alternativa turisticorecreativa para personas con discapacidad visual en la localidad de Villa del mar, partido de Coronel Rosa*. Universidad Nacional del Sur.
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (2014). *Proyecto de gestión sociocultural: RECUPERACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS REPOSITORIOS DE LA MEMORIA: MUSEOS BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y PROCESOS DE MEMORIA SOCIAL Y COLECTIVA*. Quito.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (18 de Enero de 2016). *museos.es*.
Obtenido de nuevamuseologia.net: nuevamuseologia.net/wp-content/uploads
- Ministerio de Turismo. (2002). *Ley Orgánica de Turismo*. Quito.
- Ministerio de Turismo. (2016). *Ecuador impulsa Turismo accesible para todos, con la firma de convenio*. Guayaquil.
- Mora, V. (2012). *Museo María Agusta Urrutia*.
- Morfín, & Montaña. (2017). *ASPECTOS CRÍTICOS PARA EVALUAR EL TURISMO INCLUSIVO EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ, BAJA CALIFORNIA SUR, MÉXICO*. Ciudad México.

- Muñoz, Hernández, & Fuente, D. I. (2015).). *Promoción e inclusión social desde el sector turístico empresarial a través de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas. Congresos de seguridad turística.*
- ONU. (2006). *CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Recuperado el 03 de junio de 2019, de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- ONU. (2006). *Reconociendo a la discapacidad. Convención sobre los derechos de las personas*. Nueva York.
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Discapacidad*.
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*.
- Organizacion Mundial de Trabajo. (2016). *Actividad Turistica*. O.M.T.
- Organización Mundial de Turismo. (2012). *Turismo Sostenible*.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas* . Madrid (España): Organización Mundial del Turismo.
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Turismo accesible*.
- Pozo, J. C. (2016). *Turismo inclusivo y accesible para todos*. Obtenido de <https://www.andalucialab.org>: <https://www.andalucialab.org/blog/turismo-inclusivo-turismo-accesible/>
- Quintero. (2015). *Manual de buenas prácticas de accesibilidad para museos*. Bogotá.
- Ramírez. (2015). *Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas*. México.
- Rivera, M., & Rodríguez, L. (2012). *TURISMO RESPONSABLE, SOSTENIBILIDAD Y DESARROLLO LOCAL COMUNITARIO*. Córdoba: Cátedra Intercultural, Universidad de Córdoba.
- Robalino, R. (2015). *Facilidades turísticas orientadas a personas con discapacidad visual como aporte a la inclusión social en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato.
- Rovira. (2011). *Libro Blanco de Accesibilidad*. UPC.
- Salazar, W. (2013). Quito.
- Salgado, A. M. (12 de Diciembre de 2015). *“LOS MUSEOS FRENTE A LA DISCAPACIDAD:.* Obtenido de nuevamuseologia.net: <http://nuevamuseologia.net/wp-content/uploads/2015/12/museosfrentediscapacidad-1.pdf>

- Sanchez, J. (2014). *Análisis de la situación actual del turismo accesible para personas con discapacidad en el centro histórico de la ciudad de Quito como destino turístico*. Obtenido de <http://repositorio.ute.edu.ec>: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13502/1/58182_1.pdf. (Tesis de pregrado). Ingeniera en Gestión Turística y Preservación Ambiental
- Sautter, E. T. (2012). *Managing Stakeholders: A Tourism Planning*.
- Schenkel, E. (24 de Enero de 2013). El turismo social como política estatal en Sudamérica. *Revista de Turismo y Patrimonio CULTURAL*, 173-183.
- SQM. (2018). *Reporte de sustentabilidad*.
- Terán. (2014). *Diagnóstico de las facilidades turísticas para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito*. Quito.
- University of Surrey/ United Kingdom. (2005). *ACCESSIBILITY MARKET AND STAKEHOLDER ANALYSIS One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe*. United Kingdom .
- Velasco. (2018). *Estrategias de Marketing Sensorial*.