PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

CARRERA DE TURISMO

DISERTACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO

EL TURISMO INCLUSIVO Y COMO SE DESARROLLA DENTRO DE LA CIUDAD DE QUITO

ERIK XAVIER REINA HEREDIA

DIRECTOR: MTR. EDISON CUPUERAN

QUITO, 2023

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi familia, empezando por mi padre, Carlos; que ha sido una persona fundamental para mi desarrollo tanto profesional como personal y que siempre ha estado ahí para darme consejo desde niño y sobre todo por ser la persona que me brinda respaldo y quien me da seguridad en las situaciones más difíciles, mi madre, Enny; que ha estado siempre para mí en los momentos más complicados de mi vida apoyándome con consejos llenos de amor y sobre todo impulsándome siempre seguir adelante con su forma tan particular de ser, enseñándome la importancia de cosas tan pequeñas pero de gran valor, y mi hermana, Jamile; quien me ha brindado su confianza llegando a ser mi amiga y gracias a sus palabras tan inocentes un día me hizo prometerme que no puedo fracasar y darle un mal ejemplo como hermano mayor.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis agradecimientos a mis padres, Carlos y Enny que, gracias a su ejemplo, sus aciertos y errores, y sobre todo su apoyo y amor he logrado llegar a finalizar esta etapa de mi vida.

A mi hermana, Jamile que gracias a su forma de ser y la fe que tiene en mi me motiva a nunca rendirme.

A mis mejores amigos de toda la vida que se volvieron parte de mi familia, Ronny y Martin que por más de 10 años me han motivado y han estado junto a mí celebrando mis éxitos y sobre todo alentándome a superar en mis fracasos.

A mis compañeros, amigos y futuros colegas Micaela, Fernando y Emerson, que me acompañaron durante toda la carrera universitaria llegando a ser parte fundamental de esta etapa donde a pesar de las peleas y discusiones por las diferencias de ideas en el ámbito académico nunca se rindieron y dieron lo mejor de sí.

A mi novia Diana que con su apoyo y amor sincero me han motivado a ser mucho más ambicioso haciendo que me plantee objetivos mil veces más grandes de los que tenía en un principio, haciéndome sentir que estoy en la capacidad de lograr todo lo que me proponga y aún más si ella está a mi lado.

A todas las personas que me abrieron la puerta de sus empresas durante los últimos 5 años para desarrollarme dentro del ámbito turístico destacando especialmente a mi tía, Lucero Cevallos quien es mi principal ejemplo como profesional, y de igual forma Gabriel Carrera uno de mis más grandes mentores y amigos

A mis docentes que siempre he visto siempre como grandes profesionales del turismo, Katalina Almeida y Gabriela Maldonado que a pesar de empezar los semestres con temor a la complejidad de la materia uno termina aprendiendo miles de cosas cuando las imparten con dedicación y pasión.

A mi director de tesis y docente Edison Cupueran quien inspira a sus estudiantes y busca destacar lo mejor de cada uno como profesional incentivándolos a dar siempre el 110%, siendo un gran ejemplo de docente por la pasión que le tiene a la carrera y la confianza que tiene en los estudiantes.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA....1
AGRADECIMIENTOS....2
ÍNDICE GENERAL....3
ÍNDICE DE TABLAS....5
ÍNDICE DE GRAFICOS....6
ÍNDICE DE CODIGOS QR....7
RESUMEN....8
ABSTRACT....9
1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO.....10
1.1. JUSTIFICACIÓN....10
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA....11
1.3. OBJETIVOS....12
1.4. MARCO TEÓRICO....12
2. CAPITULO II: DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES EN EL TURISMO INCLUSIVO. 22
2.1. INTRODUCCION....22
2.2. Situación del turismo inclusivo en el Ecuador....26
2.3. Oferta turística en la ciudad de Quito....39
2.4. Análisis comparativo de proyectos similares....41
2.1. Focus group....46
2.2. Propuestas de estrategias del focus group....52
2.3. Matriz de estrategias post diagnostico Focus Group....57
3. CAPITULO III: BENEFICIOS DEL TURISMO INCLUSIVO PARA EL MERCADO ECUATORIANO.....59
3.1. Introducción....59
3.2. Beneficios de un mercado inclusivo....60
3.3. Análisis de la norma UNE-ISO 21902....62

3.4. Atractivos del DMQ para la aplicación de la propuesta. 64
3.5. Iglesia Basílica del Voto Nacional 64
3.6. Iglesia de Santo Domingo....66
3.7. Plaza de la Independencia....67
3.8. Iglesia de San Francisco 69
3.9. Panecillo 71
3.10. Propuesta de circuito....72
4. Conclusiones y recomendaciones 77
- Recomendaciones 78
5. BIBLIOGRAFIA 79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Componentes según la OMT aplicables para un turismo inclusivo 15

Tabla 2: Diagnostico Iglesia Basílica del Voto Nacional 48

Tabla 3: Diagnostico Iglesia de santo domingo 49

Tabla 4: Diagnostico Plaza de la independencia 50

Tabla 5: Diagnostico Iglesia de San Francisco 51

Tabla 6: Diagnostico Panecillo 52

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Tipo de discapacidad registrada en Ecuador 2022. 33

Gráfico 2: Grupos etarios con discapacidad registrada en Ecuador 2022. 35

Gráfico 3: Grado de discapacidad auditiva en Ecuador 2022..... 37

Gráfico 4: Número de turistas que visitan el DMQ..... 41

Gráfico 7: Objetivos de desarrollado del Focus group 47

Gráfico 8:interpretación de estrategias-focus group..... 53

Gráfico 9: Identificación de problemas principales post focus group 54

Gráfico 5: importancia de la accesibilidad según la norma UNE-ISO21902..... 63

Gráfico 6: Objetivo de las herramientas de la norma UNE-ISO21902 64

Gráfico 10: Importancia de la guianza en señas 74

ÍNDICE DE CODIGOS QR

Código QR 1: Historia de la Basílica del Voto Nacional 65

Código QR 2: Historia de la Iglesia y convento de Santo Domingo 66

Código QR 3: Historia de la Plaza Grande o Plaza de la Independencia 68

Código QR 4:Historia de la Iglesia de San Francisco – Las huellas de Cantuña 69

Código QR 5: Historia del Panecillo 71

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está motivado por demostrar la importancia en la actualidad, el cual cada vez tiene mayor relevancia. Esta investigación se enfoca en el turismo inclusivo para las personas no oyentes en la ciudad de quito donde el principal objetivo es analizar la situación actual de este mercado turístico y sobre todo buscar una forma viable de lograr una mejora en la prestación de servicios destinados hacia este perfil de turistas mejorando la accesibilidad. Esto incluye identificar las barreras actuales para el desarrollo de las actividades dentro del turismo inclusivo y proponer soluciones para así lograr superarlas.

Es importante destacar que el turismo inclusivo no solo beneficia a las personas no oyentes, sino a toda la sociedad y en si al entorno económico desarrollado por el turismo. El turismo incluso permite una mayor integración social y cultural así como una mayor diversidad y enriquecimiento de experiencias de viaje, además de promover la igualdad de oportunidades y el acceso para todos, lo que contribuye a la construcción de una sociedad más justa e inclusiva así como un aprovechamiento de este perfil que no ha logrado desarrollarse por completo principalmente por la complejidad que tiene el manejar turistas con necesidades que llegan a ser específicas y requerimientos especiales para que logren disfrutar de las experiencias brindadas por la industria del turismo. En este sentido, esta investigación tiene como objetivo contribuir al desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Quito y fomentar la importancia de la accesibilidad y la inclusión en la industria turística.

ABSTRACT

The present research work is motivated by demonstrating the current importance and increasing relevance of inclusive tourism for non-hearing people in the city of Quito. The main objective of this research is to analyze the current situation of this tourism market and, above all, to seek a viable way to improve the provision of services aimed at this profile of tourists by enhancing accessibility. This includes identifying current barriers to the development of inclusive tourism activities and proposing solutions to overcome them.

It is important to highlight that inclusive tourism not only benefits non-hearing people but also society as a whole and the economic environment developed by tourism. Inclusive tourism allows for greater social and cultural integration as well as greater diversity and enrichment of travel experiences. It also promotes equal opportunities and access for all, which contributes to the construction of a more just and inclusive society. However, managing tourists with specific needs and special requirements to enjoy experiences provided by the tourism industry can be complex. Therefore, this research aims to contribute to the development of inclusive tourism in the city of Quito and promote the importance of accessibility and inclusion in the tourism industry.

1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO.

1.1. JUSTIFICACIÓN

Según la división o grupo de trabajo designado para la investigación de "Quito Turismo; un Quito Digno" desarrolló una idea en el año 2019 cuyo objetivo era fomentar un turismo para todos, ya que al ser el turismo un motor económico muy importante para la ciudad, siempre y cuando este sea tomado como sinónimo de calidad, "toda persona, en cualquier situación, tiene derecho a una oferta turística de la que pueda disfrutar libre autónomamente y recibiendo servicios adecuados" (Quito Informa, 2020 https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/).

El Ministerio de Turismo ya cuenta con una idea la cual no ha llegado a desarrollarse debido a la falta de continuidad en la supervisión de los proyectos, por la parte económica o por la carencia de un proyecto más desarrollado como tal, es así como dentro del turismo se genera un vacío en la explotación de este tipo de perfil o mercado. Por lo tanto, podemos relacionar esta problemática o carencia de producto y servicio apto para un mercado con discapacidades, mediante el plan de promoción expuesto por el ministro Olsen el cual establece que, "Ecuador se enfoca en 3 metas: Aumentar el ingreso por turismo receptor, incrementar las llegadas de los extranjeros y el crecimiento del empleo en actividades turísticas" (Olsen, 2022)

Finalmente, podemos establecer que la búsqueda de nuevos segmentos y oportunidades de mercado está empezando a prestar cierta atención al segmento de personas con discapacidad auditiva (Verdugo, Piray, Valseca & Quínchela, 2020), que, en el caso de Ecuador, representan el 14,11% del total de la población (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2022). Por ello Ecuador empezó a impulsar el turismo accesible para todos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012), con el propósito de ejecutar acciones conjuntas que contribuyan a la integración social de las personas con discapacidad, a través del fortalecimiento del proyecto Inclusión Sociolaboral de Mujeres y Jóvenes con Discapacidad en el sector de turismo accesible en Ecuador (MINTUR, 2016).

Por lo tanto, podemos plantear que la importancia de esta investigación radica en poder desarrollar y aprovechar al máximo el segmento de turismo con un perfil de discapacidad auditiva puesto que es una discapacidad manejable y apta para un mayor aprovechamiento del producto turístico haciendo de esto una experiencia viable. Es así que es necesario determinar que el perfil con discapacidad auditiva puede ser un limitante menor considerando que está dentro de un grupo de deficiencias, limitaciones y restricciones funcionales y/o estructurales, irreversibles e irrecuperables de la percepción de los sonidos externos, debido a la pérdida de la capacidad auditiva parcial (hipoacusia) o total (cofosis), de uno o ambos oídos por otro a diferencia de una discapacidad más compleja que no permita el aprovechamiento de las experiencias brindadas como una discapacidad caracterizada por un síndrome que genera una alteración clínicamente significativa del estado cognitivo, la regulación emocional o el comportamiento de un individuo, que refleja una disfunción de los procesos psicológicos (Ministerio de Salud Publica del Ecuador, 2018).

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Si nos enfocamos en el Código Mundial del Turismo Art.4.4, establece que "Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías" (OMT, 2001). Es así como en la ciudad de Quito, al ser uno de los principales destinos para los mercados tanto nacionales como internacionales, existe la carencia de un sistema o herramientas, así como consecuentemente un programa (circuito turístico), que brinde las facilidades al 100% de ser inclusivas para personas con discapacidades auditivas , con el fin de fomentar y ampliar el mercado turístico en la capital generando un flujo efectivo de liquidez más amplio dentro del sector.

Esta problemática es causada principalmente por varios aspectos descuidados o inconvenientes similares tales como: la dificultad para anexar un nuevo perfil de turista nacional o extranjero, con las necesidades distintas dentro de sus visitas al Centro Histórico. Esto debido a la inexistencia de productos o servicios ofertados por las agencias de viajes, tour operadoras, mayoristas, DMC´s, etc., los cuales si se realiza un cambio y se elimina el estigma de que el turismo no es accesible para todos, podría producir un interés

principalmente en futuras generaciones, ya que se estaría fomentando una cultura turística inclusiva.

Actualmente en Ecuador ha buscado desarrollarse como un destino turístico, sin embargo gran parte de su producto turístico no ha sido desarrollado o actualizados para ser aptos frente a las necesidades especiales que requieren los turistas con un perfil de una discapacidad auditiva, más bien este tipo de necesidad es vista como un requerimiento especial que no todos los puntos de hospedaje, atractivos turísticos y otros puntos turísticos disponen por lo que están en contra del del art.4.4 del Código Ético Mundial del Turismo.

Es por ello por lo que se resalta la importancia de un turismo inclusivo, ya que es un mercado en el cual aún no se incursiona del todo, que se encuentra en una etapa de crecimiento y que busca a su vez potencializar la de economía del país, dando solución así a una de las problemáticas que trata el Art.4.4 del Código Mundial del Turismo, dando como solución la apertura y desarrollo de un nuevo modelo de turismo, con una nueva perspectiva y cultura turística en el Ecuador.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Investigar la relevancia del turismo accesible y sus principales problemáticas en Quito, con el fin de facilitarle a las personas con discapacidad auditiva el auto guianza de atractivos dentro del centro histórico de Quito.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Investigar la importancia del turismo inclusivo enfocado al segmento de turistas con discapacidad auditiva.
- Analizar la relevancia y desarrollo del turismo inclusivo en el Ecuador, principalmente en la ciudad de Quito.
- Diseñar un circuito turístico que fomente o desarrolle el turismo inclusivo que pueda ser comercializable en la ciudad de Quito.

1.4. MARCO TEÓRICO

1.4.1. Antecedentes

El Turismo Inclusivo o turismo para todos busca eliminar las barreras físicas, comunicativas o sensoriales que excluyen a ciertos grupos sociales de disfrutar de espacios turísticos, productos y servicios. Para lograr esto, es necesario planificar cuidadosamente y tener en cuenta hasta los detalles más pequeños para que las personas con discapacidad tengan una experiencia satisfactoria y plena. Actualmente, existe un creciente grado de integración económica y social de las personas con discapacidad en actividades turísticas, y se estima que hay aproximadamente 1.000 millones de personas con discapacidad en el mundo, convirtiéndose en la minoría más grande y reconocible. Por tanto, hay una necesidad de ampliar el mercado turístico para incluir a esta minoría y generar un cambio positivo tanto en la economía como en la sociedad en general.

En línea con lo anterior, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad promueve la plena integración de las personas con discapacidad en la sociedad y hace hincapié en la importancia del desarrollo internacional para proteger sus derechos. El turismo inclusivo contribuye a este objetivo al incluir a las personas con discapacidad en todas las actividades turísticas. En este sentido, el desarrollo de productos turísticos accesibles no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino también a la economía y a la sociedad en general.

Con base en este antecedente es fácil deducir que existe la necesidad de ampliar el mercado, en donde la oferta tendría como principal objetivo el incluir a dicha minoría o perfil de turistas, en un 100% dentro de todas las actividades turísticas, generando un punto a favor del turismo y generando un gran cambio desde lo particular a lo general; de igual manera logrando aportar con un cambio o aumento en la economía.

Por otro lado, según el secretario de la OMT, Zura Pololikashvili (2020), comentó que:

> Los entornos y servicios turísticos a menudo se diseñan sin tener en cuenta los diferentes requisitos de acceso que pueden tener los visitantes y los residentes de esos lugares. El sector turístico debe dar prioridad a la accesibilidad. Esto puede suponer un cambio decisivo para los destinos y las empresas, ayudándoles a recuperarse de la crisis y a crecer de nuevo de una forma más inclusiva y resiliente. (Pololikashvili, 2020).

De igual manera se ve presente la intervención por parte del Ministerio del turismo de Ecuador mediante el Acuerdo ministerial Nro.2020 047 el cual establece que se busca manejar al turismo inclusivo como:

> Un instrumento de política pública que oriente y coordine los esfuerzos públicos, privados, asociativos y comunitarios para el desarrollo del turismo en el país basado en las potencialidades de sus territorios y bajo los principios de inclusión, accesibilidad, equidad, sostenibilidad (MNTUR, 2020).

Dentro del ámbito iberoamericano encontramos que la Conferencia Iberoamericana ha reflejado desde sus inicios la importancia del sector turístico como motor del desarrollo en la economía y desarrollo de toda Iberoamérica. En este marco se inscriben las 12 reuniones sectoriales de ministros Iberoamericanos de Turismo, mediante las cuales las Cumbres Iberoamericanas de jefes de Estado y de Gobierno han puesto de manifiesto desde el año 2001 su interés en abordar un sector con impacto real en las tres dimensiones del desarrollo: económico, social y medio ambiental. A través de las diferentes reuniones ministeriales, el espacio iberoamericano promovió la Cooperación Turística como instrumento de desarrollo económico y social para la erradicación de la pobreza debido a su naturaleza generadora de empleo e inclusión social. Si hablamos de este tipo desarrollo vamos a encontrar que Ecuador también está inmerso, encontrando un amplio marco legal que es capaz de demostrar y proporcionar un conjunto de bases en las cuales se desarrollará el turismo accesible e inclusivo las cuales son las siguientes:

- Constitución de la República del Ecuador, 2008
- Ley Orgánica de discapacidades, publicada en R.O. Nro. 796 del 25 septiembre 2012.
- Reglamento a la Ley Orgánica de discapacidades, publicado en R.O 109 del 27 octubre del 2017.
- Código Orgánico de Organización Territorial Autónoma Descentralizada, COOTAD
- Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 “Toda una vida”
- Ley de Turismo.
- Ley Orgánica de discapacidades

- Normas Técnica Ecuatoriana INEN
- Acuerdo ministerial Nro. 2020 047

1.4.2. Marco Teórico

El turismo inclusivo se trata de crear oportunidades iguales para todos, desarrollando todas las actividades que componen el turismo de forma segura, cómoda, autónoma y estandarizada, persiguiendo beneficios económicos y un turismo que beneficie tanto a las personas como a las empresas locales. Esto ha sido defendido por la Organización Mundial del Turismo (OMT) desde la década de 1980, y se explica en la resolución sobre personas con discapacidad adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 2006. Basándonos en lo establecido por la Organización Mundial del Turismo (OMT), el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT dice que "debe existir igualdad de acceso para todos" según el artículo 7.

De igual manera todas las personas deben y pueden llegar a beneficiarse del turismo y nada se debería interponer. No obstante, según una investigación realizada en el año 2015 reveló que el verano pasado, seis de cada diez personas con problemas de movilidad dejarían de viajar debido a la falta de servicios e instalaciones accesibles aptas para suplir o satisfacer las necesidades que requieren frente a su discapacidad.

Tabla 1: Componentes según la OMT aplicables para un turismo inclusivo

Componentes según la OMT aplicables para un turismo inclusivo		
Turismo inclusivo	**Turismo sostenible**	**Turismo social**
Garantiza el desarrollo y goce del turismo dejando de lado la condición física o discapacidad en cualquier porcentaje de las personas.	Se enfoca en el manejo y cuidado del ámbito Medioambiental, ámbito cultural y desarrollo de las comunidades.	El objetivo principal de este componente es el correcto manejo frente al turismo enfocado a personas de bajos recursos, así como también en las familias cuyo perfil están contempladas como personas con discapacidad.

Fuente: (Organización Mundial del Turismo, 2014)

Adicionalmente, en la Guía Accesible del Puerto de Santa María mencionada en la revista "Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. Universidad y Sociedad, 12(1), 225-23", el turismo accesible se le puede considerar como una base de datos que refleja cual es el estado o en si las condiciones del sistema de accesibilidad presto para el segmento de turistas discapacitados en busca de una experiencia.

Empresas españolas como Catalina Digital, Technosite, Grupo Adaptamos, CENTIC (Centro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) y administraciones municipales como la de Cartagena, han presentado propuestas como el Proyecto Aronitek, un servicio de visitas guiadas multimedia con GPS diseñado para proporcionar a las organizaciones públicas visitas personalizadas para todos, para todos. Deshabilitar tipo. Technosite se compromete a llevar las nuevas tecnologías a los servicios de calidad de vida para todos, incluidos aquellos con problemas de accesibilidad. En general, se puede considerar que las TIC apoyan el acceso a la información y los servicios, especialmente los relacionados con el turismo. También es importante enfatizar la importancia de la infraestructura y el diseño de edificios para todos. (Ruiz, 2020).

No obstante, el llegar a mejorar el equipamiento enfocado en el turismo se lo considera fundamental para su desarrollo; ya que este tipo de recursos y servicios son capaces de eliminar desigualdades, facilitar y expandir las oportunidades en el acceso al turismo permitiendo que se logre satisfacer al mercado mediante la oferta de servicios turísticos incrementando la vida de este segmento de personas y hasta cierto punto, obligando a que los establecimientos busquen la forma de ofrecer el menor esfuerzo posible para realizar sus actividades de ocio, al igual que las actividades de traslado, sean internas o externas, y finalmente el hospedaje (De las Mercedes Díaz Rodríguez, Carranza Díaz, & Carranza Mendoza, 2020).

Otro gran ejemplo es la actividad que el operador turístico "Ecuador para Todos" ha ido desarrollando a lo largo de la última década, empezando en el año 2013, donde uno de sus principales productos relacionados con el turismo inclusivo se encuentra en Huasqueira Amazon Resort, ubicado en la provincia de Napo en la Reserva de la Biosfera de Sumaco.

Esta iniciativa fue considerada como pionera según varias personas de la comunidad, así como también por el diario el Telégrafo, ya que su proyecto en si se enfocó en la construcción de 7 cabañas con baños para discapacitados, puertas anchas y todas las facilidades para que las personas con discapacidad y capacidades especiales disfruten de su estadía. También ofrecen paquetes completos incluyendo un abanico de servicios donde prevén las comidas, bebidas, actividades, sillas de ruedas todoterreno, asistencia, entradas y transporte (Sánchez Ruiz, Loarte Tene, & Caisachana Torres, 2020). Si hacemos una comparativa entre lo anteriormente suscitado en la actualidad este segmento ha perdido fuerza, así como todo el sector turístico debido a la pandemia. No obstante, al ser un segmento que fue poco explotado o aprovechado según Ana Cristina Balda (2020) en su artículo *"Turismo inclusivo: análisis de la oferta turística en las agencias de viaje en la ciudad de Manta"* se establece una postura de que la inclusión dentro del sector turístico es actualmente un beneficio importante para la industria, porque brinda igualdad de oportunidades a todos, la seguridad y comodidad que todos desean, y también trae beneficios económicos y sociales. En la investigación posterior se realizó una investigación cuyo propósito fue analizar ofertas turísticas en agencias de turismo de la ciudad de Manta con las características de agentes y determinar los requerimientos (Meza, 2020).

Ahora bien, si hablamos de la ciudad de Quito podemos encontrar varias iniciativas que se apegan a esta gran idea de ampliar el mercado turístico a este segmento considerado como minoría, ya que Quito turismo ha estado impulsando varias iniciativas destinadas a una industria turística más inclusiva, como la construcción de más calles en el centro, educación e instalaciones como tótems de información y pantallas Braille. Además, cumple con los estándares de accesibilidad, y están desarrollando e impulsando una aplicación móvil de viajes cuyo objetivo principal es un segmento "accesible e inclusivo", tanto para las personas que tienen un porcentaje de discapacidad, como para sus acompañantes que no lo hacen; ya que la idea en si es permitir a toda la familia disfrutar de los atractivos que el centro histórico de Quito que tiene a su disposición, considerando que incluso brinda estacionamiento especial para personas con movilidad limitada, así como opciones de alojamiento y comida para todos los presupuestos, alquiler de sillas de ruedas y más.

Es así como Quito está encaminado hacia el desarrollo de un turismo inclusivo y presto a las necesidades especiales que requieren este olvidado, cuantioso y sobre todo muy importante segmento que esta presto a visitar nuestros atractivos y generar flujo efectivo de liquidez en nuestra economía, sobre todo en el sector turístico. Cabe recalcar que el éxito de este proyecto está en la constancia y seguimiento de cerca por parte de la parte pública, así como también del sector privado, que en conjunto serían capaces de tener muy buenos resultados a largo plazo (García, 2015).

1.4.3. Marco Conceptual

- Mercado Turístico: Son las formas de comercialización puesto que, por definición, oferentes y demandantes residen en lugares diferentes y de ahí el papel de los intermediarios (agencias y tour operadores), así como las posibilidades de contacto directo a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones (ESTRUCTURA DE MERCADOS TURISTICOS, 2006).
- Oferta Turística: La oferta turística es el elemento que dinamiza una destinación. Cada destinación por medio del intermediario de la organización que la administra debe poner al turista en el centro de sus decisiones (Guzmán Sala., Mayo Castro., Ávila López, & García Martínez., 2012).
- Discapacidad física: Son las deficiencias, limitaciones y restricciones funcionales y/o estructurales se refieren a las alteraciones neuromusculoesqueléticas o de órganos internos que son irreversibles e irrecuperables. Estas alteraciones se traducen en limitaciones posturales, de desplazamiento o de coordinación del movimiento, así como fuerza reducida y dificultad con la motricidad fina o gruesa. En conjunto, estas condiciones resultan en una movilidad reducida y complejidad para realizar ciertas actividades de la vida diaria y/o autocuidado (Ministerio de Salud Publica del Ecuador, 2018).

- Restricción en la participación: Son problemas que una persona puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales, tales como relaciones interpersonales, empleo, etc. En el contexto real en el que viven. La presencia de una restricción en la participación viene determinada por la comparación de la participación de la persona con discapacidad con la participación de una persona sin discapacidad en una situación análoga o comparable (Rosales, 2019).
- Turismo inclusivo: El turismo inclusivo o turismo para todos no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, si no que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos, puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad. El término turismo inclusivo tiene varios sinónimos en diferentes países sin haberse acordado uno en común, así se denomina entre otros: turismo accesible, turismo adaptado, turismo para todos, turismo sin barreras (BFT), turismo de fácil acceso, turismo universal (OMT, 2014).
- Discapacidad auditiva: La discapacidad auditiva se define como la pérdida o anormalidad de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, y tiene su consecuencia inmediata en una discapacidad para oír, lo que implica un déficit en el acceso al lenguaje oral (García, 2015).

1.4.4. Marco metodológico

Para el desarrollo de esta investigación es importante recalcar tanto la metodología cualitativa como cuantitativa, donde se establece que "Los estudios cualitativos son investigaciones intensivas a muy pequeña escala, en las cuales se explora la experiencia cotidiana de la gente y sus comunidades en diferentes tiempos y espacios. En estos trabajos, la posición del investigador, las experiencias, perspectivas y prejuicios son aspectos significativos en el desarrollo y resultados de la investigación" (Iñiguez, 2007, p. 6 citado por Philip, 1998). Y, por otro lado, la metodología cuantitativa "Es la selección subjetiva e intersubjetiva de indicadores (a través de conceptos y variables) de ciertos elementos de procesos, hechos, estructuras y personas. Estos elementos no conforman en su totalidad, los procesos o las personas, de aquí se deriva el debate entre los cuantitativitas que nunca ven un fenómeno integrado, sino siempre conjuntos de partículas de los fenómenos

relacionados con la observación, y los cualitativitas que no pueden percibir los elementos generados que comparten los fenómenos" (Philip, 1998). Por lo cual, el desarrollo de esta investigación requiere de una investigación principalmente descriptiva la cual logre identificar las características que pueda verse presentes para el segmento de turistas al cual está enfocado este proyecto (personas con discapacidad auditiva).

Por ello se busca implementar métodos tales como la observación y el análisis de los antecedentes e información de otros proyectos similares, y su efectividad a modo de que se logre adaptar a nuestro país, todo esto con una finalidad de un enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo; ya que el segmento al ser uno de los menos considerados y ser un perfil distinto al general, requiere principalmente de métodos mixtos, donde a través de la modalidad de investigación "focus group" se aplicara la parte cualitativa en su mayoría. Es así como podemos definir el "Focus Group" como "La técnica que se utiliza principalmente en el campo de las ciencias sociales para recoger información cualitativa y analizarla con técnicas de análisis de tipo cualitativo. El objetivo de este artículo es examinar la utilidad del focus group en el campo de la acústica urbana y mostrar su utilización como técnica para recoger datos de tipo cuantitativo (Universidad Autònoma de Barcelona, 2012).

En este sentido esto sería el punto de partida, ya que posteriormente tras el análisis de este sistema y consideraciones del caso, llegará a desarrollar una serie de encuestas aplicando la estrategia de embudo, y así implementar el método de "focus group" como punto final.

- Modalidad de investigación
- El proyecto se enfocará en 2 principales modalidades de aplicación descritas a continuación:
    - **De Campo:** Se busca aplicar esta modalidad debido a que es más factible el desarrollo y análisis, llegando a los lugares donde existan las carencias de servicios especiales para poder identificar los problemas dentro del campo, en este caso "el campo" seria el centro histórico de Quito, considerando 5 atractivos principales como base del desarrollo del proyecto, que serían: Iglesia Basílica del Voto Nacional, Iglesia de Santo Domingo, Plaza de la Independencia, Iglesia de San Francisco y el Panecillo. Es importante

destacar que El Centro Histórico tiene una riqueza arquitectónica única y sobre todo está lleno de historia, siempre presto a brindar las facilidades que requieran los turistas al momento de darse a conocer como atractivo o conjunto de atractivos, el mismo es considerado como el mejor conjunto histórico y sobre todo de los de mayor relevancia en América Latina con casi 130 edificios históricos considerados dentro del inventario municipal de bienes patrimoniales (Quito Informa, 2018).

- **Focus group:** Con la aplicación de esta metodología y tras la identificación de los problemas y que servicios no están presentes en los atractivos considerados, se busca aprovechar la capacidad de recolección de información al momento de aplicar un circuito dentro con estos 5 atractivos: Iglesia Basílica del Voto Nacional, Iglesia de Santo Domingo, Plaza de la Independencia, Iglesia de San Francisco y el Panecillo logrando ver las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del proyecto, ayudando a detectar el por qué un producto turístico ya no es tan comercial o de igual manera por qué ha perdido popularidad para encontrar la forma para recuperar a su público. (Silva, 2021). Al finalizar el proceso de aplicación del focus group de los 5 atractivos mediante lenguaje de señas en videos interactivo que expliquen la información más fundamental y relevante, se desarrollará una encuesta digital mediante Google forms, siendo la más conocida y la que más facilidades prestas al público.

Finalmente, toda la recopilación será manejada mediante la herramienta de *Excel* para hacer el análisis de la información que se recopile de *Google forms* y finalmente *Infogr.am* para el desarrollo de toda la parte estadística y gráfica, puesto que es más amigable con el usuario. Esperamos que con el análisis mediante estas tres herramientas se dará como resultado los puntos claves para perfeccionar el circuito ofertado y, de igual manera, se llegará a encontrar la información más relevante para el FODA que será una base para este proyecto.

2. CAPITULO II: DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES EN EL TURISMO INCLUSIVO.

2.1. INTRODUCCION

2.1.1. Desafíos y limitaciones de la lengua de señas

Para empezar, es importante tener claro que la forma correcta para referirse a esta forma de comunicarse es lengua mas no lenguaje, ya que lenguaje se refiere a la habilidad o destreza humana de comunicarse. La lengua, por otro lado, es un sistema de códigos específico de una comunidad, y en el caso de la comunidad sorda, la lengua de señas es su sistema lingüístico.

En el 2021, el sector turístico realizo un reconocimiento impulsado por la Organización Mundial de Turismo (OMT) bajo la consigna de "Turismo para un crecimiento inclusivo", lo que destaca la habilidad del sector para impulsar el progreso de todos los actores involucrados. En este sentido, el turismo inclusivo, también conocido como turismo accesible, turismo para todos o turismo sin barreras, busca asegurar que los entornos,

productos y servicios turísticos sean disfrutados en igualdad de condiciones por todas las personas, independientemente de si tienen discapacidades o no.

De igual manera un acontecimiento que nadie tenía previsto fue la pandemia la cual duro años y apenas estamos logrando recuperarnos de tan fuerte golpe a la economía; ya que la misma tuvo un gran impacto significativo en los comportamientos y desplazamientos de las personas, y esto ha afectado al sector turístico. Según las estadísticas de la OMT, los países que dependen del turismo llegaron a sufrir pérdidas económicas acumuladas de $1.3 trillones de dólares estadounidenses, y alrededor de 120 millones de empleos, tanto directos como indirectos, se encuentran en riesgo a nivel global. Entonces, ¿Qué podemos hacer para hacer realidad el lema de la OMT? .Desde la perspectiva de la OMT en conjunto con profesionales técnicos del turismo, es necesario enfocar nuestros esfuerzos en hacer que el turismo sea más inclusivo. En este sentido, es importante que los entornos turísticos sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus habilidades. Además, es necesario fomentar la educación y la conciencia sobre el turismo inclusivo, para que todas las personas puedan disfrutar de los destinos turísticos en igualdad de condiciones. Todos podemos involucrarnos en esta conversación y tomar medidas para promover el turismo inclusivo, y esto puede comenzar desde nuestras propias decisiones y acciones cuando viajamos.

2.1.2. Accesibilidad universal

En el ámbito del turismo, la accesibilidad universal es de gran importancia ya que permite a todas las personas, incluyendo a aquellas con discapacidades o limitaciones, disfrutar plenamente de los destinos turísticos. La falta de accesibilidad puede ser un obstáculo para las personas con discapacidad y puede limitar su capacidad para participar en actividades turísticas, lo que a su vez puede disminuir la calidad de su experiencia turística y su satisfacción general. Al promover la accesibilidad universal en el turismo, se están eliminando barreras y se está permitiendo que más personas puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones, lo que es beneficioso tanto para los turistas como para la industria turística en sí. Además, al ofrecer una experiencia turística accesible, la industria turística puede ampliar su mercado y atraer a un público más diverso e inclusivo. Es importante destacar que la accesibilidad es un tema fundamental para garantizar que todas las personas

puedan disfrutar plenamente de las experiencias turísticas. En este sentido, existen tres niveles de accesibilidad para las personas con discapacidad, tal como lo ha señalado (MONTERO, 2015).

- **Accesibilidad de primer nivel:** El primer nivel es el acceso físico, que se refiere a la apertura de los espacios turísticos para personas con discapacidad física, que utilizan sillas de ruedas o bastones, y que requieren de medios de facilitación como rampas, barandas y pasamanos de auxilio y soporte para desplazarse. Es necesario que estos elementos estén ubicados en hospedajes, servicios públicos, transporte y servicios turísticos (MONTERO, 2015).
- **Accesibilidad de segundo nivel:** La accesibilidad sensorial hace referencia a las personas con discapacidad visual y auditiva que pueden utilizar diferentes señales para comunicarse. Entre ellas se encuentran las señales visuales, mediante figuras, pictogramas o texto para que el cliente pueda actuar y realizar la actividad destinada. También están las señales táctiles, que utilizan el sentido del tacto en mensajes en braille o en alto o bajo relieve y contraste de colores. Las señales sonoras son otra opción, a través de los sonidos para que el cliente pueda actuar y avanzar. Por último, están las señales mixtas, que combinan dos lenguajes diferentes para dar a conocer el mensaje, como pueden ser visual-sonoro, visual-táctil y táctil-sonoro (MONTERO, 2015).
- **Accesibilidad de tercer nivel:** La accesibilidad a la comunicación se refiere a la adaptación de instalaciones y mecanismos para que las personas con discapacidad auditiva y visual puedan acceder a la información y comunicación en entornos turísticos. Esto se logra mediante el uso de ayudas técnicas como la lengua de señas y la escritura braille. Es fundamental que las instalaciones turísticas estén adaptadas para garantizar el acceso de la comunicación e información a los turistas con limitaciones sensoriales (MONTERO, 2015).

De esta forma que la accesibilidad universal en el turismo es un aspecto crucial para garantizar que todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades o limitaciones, puedan disfrutar plenamente de las experiencias turísticas. La falta de accesibilidad puede limitar la participación de las personas con discapacidad en actividades turísticas y reducir la calidad de su experiencia. Por lo tanto, es importante que se promueva la accesibilidad

universal en el turismo a través de la eliminación de barreras físicas, sensoriales y de comunicación, lo que no solo beneficia a los turistas, sino también a la industria turística en sí al ampliar su mercado y atraer a un público más diverso e inclusivo. En Ecuador, es fundamental que los espacios turísticos estén adecuados para garantizar la accesibilidad de todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades o limitaciones, para que puedan disfrutar de la belleza y riqueza turística que ofrece el país en igualdad de condiciones (MONTERO, 2015).

2.1.3. Accesibilidad en el turismo

Mejorar la accesibilidad en la industria turística ofrece beneficios económicos al facilitar la integración social equitativa y sin discriminación. Para alcanzar una accesibilidad plena, es necesario eliminar las barreras innecesarias, no solo centrarse en la discapacidad, adaptar los establecimientos y destinos turísticos al entorno físico y proporcionar equipos básicos para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad. Además, es esencial no solo ofrecer un servicio inclusivo adecuado, sino también abordar la capacitación del personal en la interacción con personas con discapacidad a través de programas de sensibilización y proporcionar información sobre los aspectos fundamentales de la accesibilidad en los establecimientos y destinos turísticos (MONTERO, 2015).

En el ámbito turístico, la accesibilidad universal es un factor clave para permitir que todas las personas, independientemente de sus limitaciones, puedan disfrutar plenamente de los destinos turísticos. La falta de accesibilidad puede ser un obstáculo para las personas con discapacidad y puede limitar su capacidad para participar en actividades turísticas, lo que a su vez puede disminuir la calidad de su experiencia turística y su satisfacción general. Promover la accesibilidad universal en el turismo significa eliminar barreras y permitir que más personas disfruten del turismo en igualdad de condiciones, lo que es beneficioso tanto para los turistas como para la industria turística en sí. Además, ofrecer una experiencia turística accesible permite a la industria turística ampliar su mercado y atraer a un público más diverso e inclusivo. La accesibilidad es fundamental para garantizar que todas las personas puedan disfrutar plenamente de las experiencias turísticas. En este sentido, existen tres niveles de accesibilidad para las personas con discapacidad: acceso físico, accesibilidad sensorial y accesibilidad a la comunicación. Es importante que las instalaciones turísticas

estén adaptadas para garantizar el acceso a la comunicación e información a los turistas con limitaciones sensoriales (MONTERO, 2015).

2.2. Situación del turismo inclusivo en el Ecuador

En el Ecuador existe un desarrollo turístico el cual busca fomentar u conjunto de estrategias con el fin de solucionar e incursionar dentro de ramas tan importantes como el turismo inclusivo, es así como es importante destacar que, en diciembre de 2014, según el Ministerio de Turismo (2015), Ecuador experimentó un aumento del 14% en su actividad turística en comparación con el año anterior. El turismo ha sido identificado como un eje fundamental para el desarrollo de la matriz productiva del país. Sin embargo, este aumento en el turismo exige mejoras en las diferentes modalidades turísticas ofrecidas por los destinos, lo que requiere inversiones que satisfagan las necesidades y expectativas de todos los clientes, incluyendo a aquellos con discapacidades.

Para enfrentar este desafío, Ecuador debe adoptar un nuevo paradigma: el turismo para todos. Esto implica la necesidad de trazar estrategias que brinden acceso y disfrute pleno en todos los recursos y atractivos turísticos a las personas con capacidades especiales o discapacidades. Sin embargo, actualmente, el país presenta importantes falencias en cuanto a la accesibilidad para personas con capacidades especiales, lo que requiere transformaciones para ser reconocido y valorado como un destino turístico inclusivo.

Es importante destacar que el país ha fortalecido su estructura orgánica para abordar esta problemática. Se han establecido lineamientos en favor de la inclusión y las posibilidades para las personas con capacidades especiales. Por lo tanto, es fundamental continuar trabajando en esta dirección para garantizar que el turismo inclusivo se convierta en una realidad en todo el país y se convierta en un destino turístico reconocido en todo el mundo.

Con base en esto es crucial tener bien establecidas las principales oportunidades, así como los principales desafíos para poder tener un contexto mucho más claro de la actual situación y así sacar el máximo provecho de las fortalezas y oportunidades y dar mayor atención a las debilidades y amenazas.

Según el artículo presentado por la ESPOL, “Desafíos que plantea planificar un turismo sin barreras y accesible para todos” (2021). El turismo inclusivo es un tema que aún no se ha

abordado adecuadamente en el Ecuador, se destaca la falta de oferta turística pensada en función de grupos con necesidades diversas, como personas con discapacidad física, visual o auditiva, así como la falta de programas orientados a intereses específicos de adultos mayores, mujeres, grupos LGBTI y otros. Además, Calle señala que las instalaciones no están adecuadas para el turismo inclusivo, lo que representa un gran problema. Por otro lado, el docente de la carrera de Turismo en la ESPOL, Mathias Pécot, señala que la informalidad es una realidad común en el país y que muchos negocios turísticos no están registrados en el Ministerio de Turismo, ni pertenecen a ninguna organización profesional. Pécot argumenta que estas empresas son esenciales para la reactivación económica y que muchas de ellas fomentan espacios de colaboración y asociación para el cuidado ambiental, la seguridad y la alerta temprana. Asimismo, Pécot destaca la importancia del empoderamiento femenino en el turismo y está trabajando en una investigación con el apoyo del Gobierno de Australia para mejorar la situación del turismo inclusivo en el país. (ESPOL, 2021).

2.2.1. FODA del turismo inclusivo en Ecuador.

Fortalezas:

- El turismo inclusivo en Ecuador es un mercado emergente con un gran potencial de crecimiento. Según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), alrededor del 15% de la población mundial vive con discapacidades, lo que representa una gran oportunidad para el desarrollo del turismo inclusivo.
- Ecuador cuenta con una rica biodiversidad, patrimonio cultural y una amplia variedad de destinos turísticos que pueden ser aprovechados por el turismo inclusivo. Además, se han desarrollado algunas iniciativas en el país para mejorar la accesibilidad de los destinos turísticos para personas con discapacidades, como la implementación de rampas, señalizaciones en braille y servicios de interpretación en lenguaje de señas.

- El turismo inclusivo puede contribuir al desarrollo sostenible del país al fomentar la inclusión social y la equidad en el acceso a los recursos turísticos.

Oportunidades:

- El turismo inclusivo en Ecuador tiene un gran potencial de crecimiento debido a la demanda de un mercado turístico emergente. Según la OMT, el turismo inclusivo puede generar importantes oportunidades de empleo y desarrollo económico en el país.
- La promoción del turismo inclusivo puede mejorar la imagen de Ecuador como un destino turístico inclusivo y responsable, lo que puede atraer a un segmento de turistas con un fuerte compromiso social y ambiental.
- El turismo inclusivo puede ser un motor de cambio social al fomentar la inclusión y la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidades en la sociedad ecuatoriana.

Debilidades:

- Falta de infraestructuras y servicios adaptados: una de las mayores debilidades del turismo inclusivo en Ecuador es la falta de infraestructuras y servicios adaptados para personas con discapacidad. Muchos destinos turísticos no tienen rampas, ascensores, baños adaptados o guías turísticos especializados en turismo inclusivo, lo que dificulta la accesibilidad y el disfrute pleno de los atractivos turísticos por parte de personas con discapacidad.
- Falta de conciencia y formación: en muchos casos, los profesionales del sector turístico no tienen una formación adecuada sobre el turismo inclusivo, lo que puede limitar su capacidad para atender y satisfacer las necesidades de los turistas con discapacidad. Además, en algunos casos, la falta de conciencia sobre la importancia del turismo inclusivo puede llevar a la discriminación y la exclusión de las personas con discapacidad.
- Barreras culturales y sociales: otra debilidad importante del turismo inclusivo en Ecuador es la existencia de barreras culturales y sociales que limitan la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad en general. Estas barreras pueden incluir actitudes negativas hacia las personas con discapacidad, falta de acceso a la

educación y el empleo, y falta de participación en la toma de decisiones que afectan a sus vidas.

Amenazas:

- La falta de políticas y regulaciones claras y consistentes por parte del gobierno y las autoridades competentes para fomentar y proteger el turismo inclusivo.
- La falta de infraestructuras y servicios accesibles en todo el país, lo que puede limitar la capacidad de los turistas con discapacidades para viajar a ciertas regiones o participar en ciertas actividades turísticas, y la falta de conciencia y sensibilización en la industria turística y la sociedad en general sobre la importancia del turismo inclusivo y las necesidades específicas de los turistas con discapacidades.
- Los costos adicionales asociados con la implementación de servicios y facilidades accesibles pueden aumentar los costos de viaje para los turistas con discapacidades y limitar su capacidad de viajar o hacer turismo.

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	• El turismo inclusivo en Ecuador es un mercado emergente con un gran potencial de crecimiento. Según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), alrededor del 15% de la población mundial vive con discapacidades, lo que representa una gran oportunidad para el desarrollo del turismo inclusivo. • Ecuador cuenta con una rica biodiversidad, patrimonio cultural y una amplia variedad de destinos turísticos que pueden ser aprovechados por el turismo inclusivo. Además, se han desarrollado algunas iniciativas en el país para mejorar la accesibilidad de los destinos turísticos para personas con discapacidades, como la implementación de rampas, señalizaciones en braille y servicios de interpretación en lenguaje de señas. • El turismo inclusivo puede contribuir al desarrollo sostenible del país al fomentar la inclusión social y la equidad en el acceso a los recursos turísticos.	• Falta de infraestructuras y servicios adaptados: una de las mayores debilidades del turismo inclusivo en Ecuador es la falta de infraestructuras y servicios adaptados para personas con discapacidad. Muchos destinos turísticos no tienen rampas, ascensores, baños adaptados o guías turísticos especializados en turismo inclusivo, lo que dificulta la accesibilidad y el disfrute pleno de los atractivos turísticos por parte de personas con discapacidad. • Falta de conciencia y formación: en muchos casos, los profesionales del sector turístico no tienen una formación adecuada sobre el turismo inclusivo, lo que puede limitar su capacidad para atender y satisfacer las necesidades de los turistas con discapacidad. Además, en algunos casos, la falta de conciencia sobre la importancia del turismo inclusivo puede llevar a la discriminación y la exclusión de las personas con discapacidad. • Barreras culturales y sociales: otra debilidad importante del turismo inclusivo en Ecuador es la existencia de barreras culturales y sociales que limitan la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad en general. Estas barreras pueden incluir actitudes negativas hacia las personas con discapacidad, falta de acceso a la educación y el empleo, y falta de participación en la toma de decisiones que afectan a sus vidas.

OPORTUNIDADES (O)	• El turismo inclusivo en Ecuador tiene un gran potencial de crecimiento debido a la demanda de un mercado turístico emergente. Según la OMT, el turismo inclusivo puede generar importantes oportunidades de empleo y desarrollo económico en el país. • La promoción del turismo inclusivo puede mejorar la imagen de Ecuador como un destino turístico inclusivo y responsable, lo que puede atraer a un segmento de turistas con un fuerte compromiso social y ambiental. • El turismo inclusivo puede ser un motor de cambio social al fomentar la inclusión y la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidades en la sociedad ecuatoriana.	Estrategias FO: 1. Generar plazas de trabajo para turismo inlcusivo capacitandolos para este tipo de perfil. 2. Aprovechar el marketing de la biodeviersidad del Ecuador para vender una idea conjunta entre turismo inclusivo y biodiversidad. 3. Mediante los programas enofcados al turismo se pude fomentar una campaña de inclusion social relacionada con los recursos turisticos.	Estrategias DA: 1. Desarrollar una estrategia de inclusion entre el turismo y el desarrollo de infraestructuras habiles para las personas con discapacidad dando oportunidad a las mismas personas de los atractivos de participar de su desarrollo. 2. Capacitas y dotar de las herramientas claves para que los expertos en turismo logren dar la correcta promocion de Ecuador como destino turistico relacionandolo con la inclusividad. 3. Mediante la inclusividad se puede manejar una gran oportunidad de cambio social destruyendo una barrera haciendo del turismo un a herramienta de cambio y perspectiva social.

AMENAZAS (A)	• La falta de políticas y regulaciones claras y consistentes por parte del gobierno y las autoridades competentes para fomentar y proteger el turismo inclusivo. • La falta de infraestructuras y servicios accesibles en todo el país, lo que puede limitar la capacidad de los turistas con discapacidades para viajar a ciertas regiones o participar en ciertas actividades turísticas, y la falta de conciencia y sensibilización en la industria turística y la sociedad en general sobre la importancia del turismo inclusivo y las necesidades específicas de los turistas con discapacidades. • Los costos adicionales asociados con la implementación de servicios y facilidades accesibles pueden aumentar los costos de viaje para los turistas con discapacidades y limitar su capacidad de viajar o hacer turismo.	Estrategia FA: 1. El desarrollar un diagnositco y estrategias de cambio dotara de facilidades para manejar regulacions mas claras y con objetivos mas viables al contar con una base concreta. 2. La infraestrcturura culutural y patrimonial se presta como instrumento de explicacion turistica por lo cual si se les da un uso correcto y adaptacion apropiada se puede lograr un gran proyecto tangible dentro de un atractivo. 3. A largo plazo se puede explotar economicamente este perfil dotando de una oferta economicamente rentable si existen los medios y herramientas necesarios, ya establecidos.	Estrategia DA: 1. Si se logra establecer un objetivo mutuo entre el sector publico y privado es posible que se permita la vialidad para tomar en cuenta al turismo inclusvo dentro del ambito politico lo cual requiere de mucho esfuerzo y trabajo tecnico 2. La falta de presupuesto e infraestructura no permite un correcto desarrollo del turismo inlcusivo sin embargo si se aplica esto desde el ambito academico se puede lograr un cambio dentro de la generacion y fomentar una perspectiva social nueva. 3. Implementar una ideologia de inclusion dentro de la misma cultura permitira que la oferta y demanda se estabilicen y se toma como algo mas cotidiano al turimso inclusivo por lo que es necesario llevar un control de la parte economica y un feedback del servicio recibido por los turistas.

Es así como podemos establecer que tras el análisis del FODA el turismo inclusivo en Ecuador representa una oportunidad importante para el desarrollo sostenible y la equidad en el acceso a los recursos turísticos. El potencial de crecimiento de este mercado emergente es una de las principales fortalezas que presenta el país. La inclusión de las personas con discapacidad en la oferta turística podría generar un impacto positivo en la economía y en la imagen de Ecuador como destino turístico responsable e inclusivo.

Por otro lado, las debilidades identificadas en el análisis FODA revelan que aún hay un largo camino por recorrer en cuanto a la accesibilidad y adaptación de infraestructuras y servicios turísticos en el país. La falta de conciencia y formación en el sector turístico, así como las barreras culturales y sociales, también son debilidades importantes para considerar. El Gobierno y las autoridades competentes deben trabajar para abordar estas debilidades y mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad.

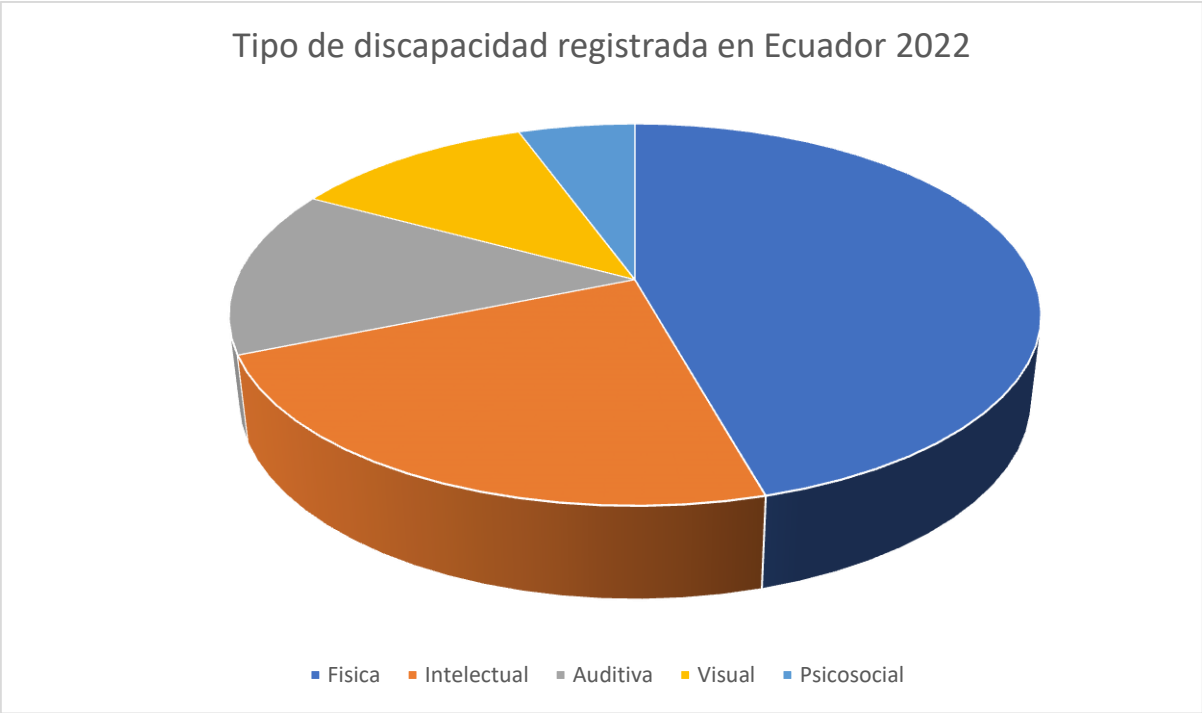
Asimismo, las amenazas identificadas en el análisis FODA indican que el turismo inclusivo en Ecuador podría enfrentar una competencia significativa de otros destinos turísticos que estén trabajando en el desarrollo del turismo inclusivo. Además, los costos adicionales asociados con la implementación de servicios y facilidades accesibles pueden limitar la capacidad de los turistas con discapacidades para viajar o hacer turismo. El Gobierno y las autoridades competentes deben considerar la importancia de crear políticas y regulaciones claras que fomenten y protejan el turismo inclusivo en el país.

En definitiva, el turismo inclusivo en Ecuador presenta importantes oportunidades para el desarrollo económico, social y ambiental del país. Para aprovechar estas oportunidades, es necesario abordar las debilidades y amenazas identificadas en el análisis FODA y trabajar en conjunto para fomentar y proteger el turismo inclusivo en el país. Asimismo, es fundamental promover la conciencia y formación en el sector turístico sobre el turismo inclusivo y la importancia de la accesibilidad para las personas con discapacidad.

2.2.2. Diagnóstico de discapacidad en el Ecuador

Según cifras del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades en Ecuador existen hasta el mes de enero del 2022 los siguientes registros:

Gráfico 1: Tipo de discapacidad registrada en Ecuador 2022.



Fuente: Ministerio de Salud Pública del Ecuador
Fecha: enero 2022

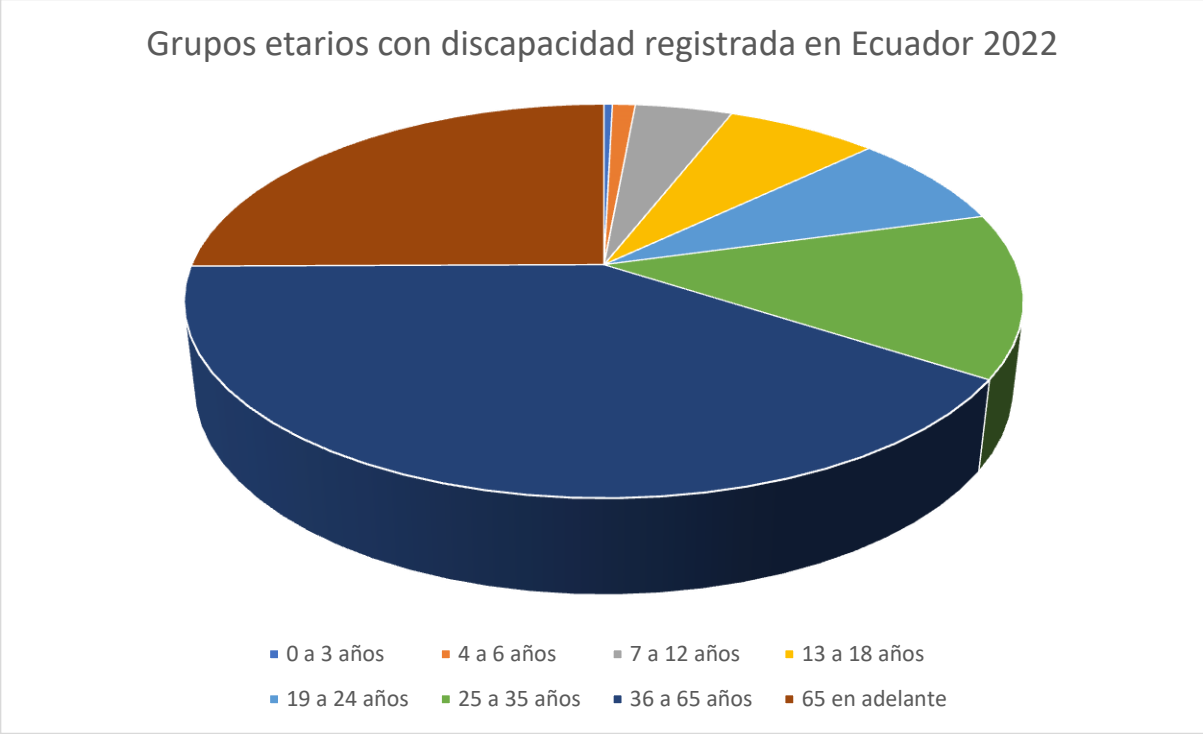
Dentro de este grafico se puede identificar que a nivel de Ecuador existe una discapacidad auditiva considerable la cual se puede llegar a aprovechar y sobre todo desarrollar una estructura viable para la aplicación de una estrategia que facilite el turismo mediante las normas UNE-ISO21902, y de igual manera apoyándose en las ODS más principales que se apegan a la ideología de inclusividad. Es importante destacar varios de los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular con el ODS 10 (Reducción de las Desigualdades) y el ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles). Estos objetivos promueven la igualdad de oportunidades, la accesibilidad universal, el desarrollo de infraestructuras sostenibles y la participación de todas las personas en la sociedad, incluyendo el ámbito turístico.

Al aprovechar este mercado hábil de personas con discapacidad auditiva, se pueden desarrollar estrategias turísticas inclusivas que no solo beneficien a este segmento de la población, sino que también generen impactos positivos en el desarrollo económico y social del país. Esto implica colaborar con organizaciones y expertos en lengua de señas, capacitar al personal turístico en la atención y comunicación inclusiva, y promover destinos y

actividades turísticas accesibles y adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva.

En conclusión, la existencia de un mercado considerable de personas con discapacidad auditiva en Ecuador representa una oportunidad para el desarrollo del turismo inclusivo. Aplicando las normas UNE-ISO21902 y alineándose con los ODS relevantes, se puede crear una estructura turística que promueva la accesibilidad y la participación de todas las personas, contribuyendo así a un turismo más inclusivo y sostenible.

Gráfico 2: Grupos etarios con discapacidad registrada en Ecuador 2022.



Fuente: Ministerio de Salud Pública del Ecuador
Fecha: enero 2022

Claramente se aprecia la existencia de un perfil de edades bastante amplio, el cual busca manejar un aprovechamiento del área turística dándole prioridad a la inclusividad dentro del ámbito familiar. Por lo cual podemos ver que tanto el segmento de 19 a 24 años, 25 a 35

años 36 a 65 años y de 65 años en adelante son los segmentos más amplios y consecuentemente con más capacidad de aprovechamiento de la recepción de información; haciendo de esto un segmento con mucho potencial.

En el caso del segmento de 19 a 24 años, es importante reconocer su interés por vivir experiencias emocionantes y enriquecedoras durante sus viajes. Ofrecer opciones de turismo de aventura, actividades al aire libre, eventos culturales y oportunidades de interacción social les permitirá disfrutar al máximo de su tiempo de ocio.

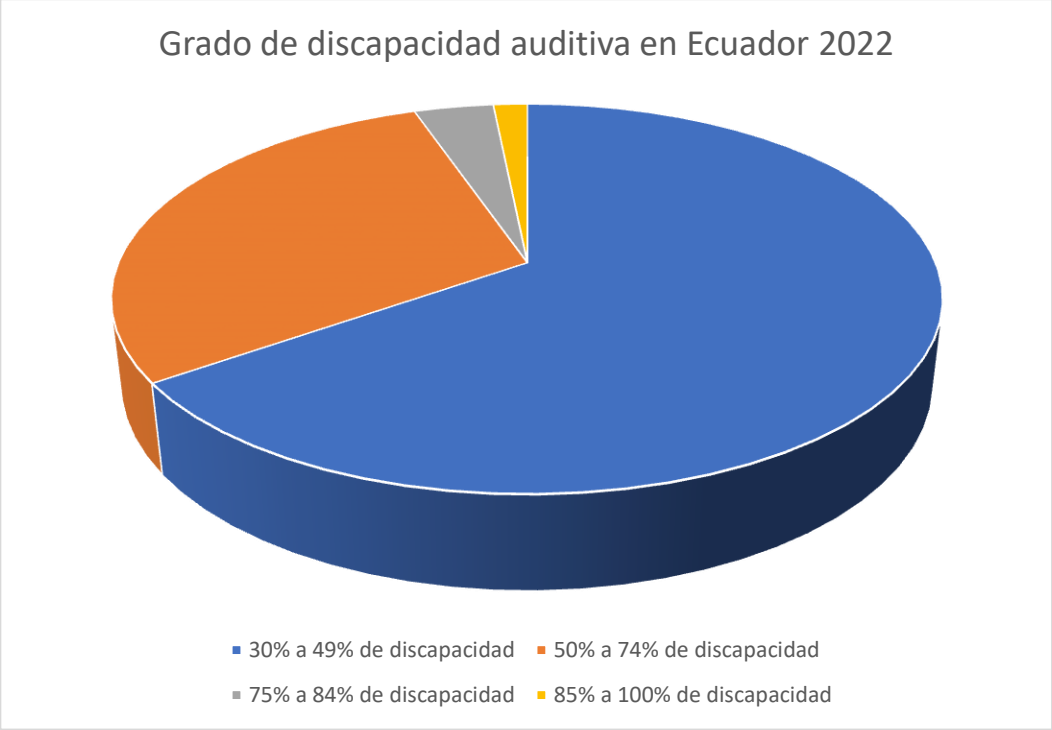
Para el grupo de 25 a 35 años, que generalmente busca combinar descanso y diversión, es esencial brindar opciones de alojamiento confortables, actividades recreativas y entretenimiento adecuados a sus intereses. Además, promover la participación de las familias jóvenes y facilitar la conciliación entre la vida familiar y el turismo contribuirá a su satisfacción.

El segmento de 36 a 65 años, compuesto por adultos en plenitud de vida, suele tener intereses más diversos. Proporcionar opciones de turismo cultural, actividades de bienestar, opciones gastronómicas variadas y acceso a servicios de salud y cuidado personal les permitirá disfrutar de una experiencia turística enriquecedora y adaptada a sus necesidades individuales.

Finalmente, los mayores de 65 años representan un segmento creciente y con gran potencial. Es fundamental ofrecerles servicios y comodidades adaptados a sus necesidades específicas, como alojamientos accesibles, actividades de ocio suaves, programas de turismo de memoria y opciones de transporte adecuadas. Además, promover la interacción social y la participación en actividades comunitarias contribuirá a su bienestar y felicidad durante sus viajes.

En resumen, el turismo inclusivo debe enfocarse en la diversidad de edades y necesidades de los visitantes, ofreciendo experiencias accesibles, adaptadas y atractivas para todos los grupos de edad. Al aprovechar el potencial de estos segmentos, se puede lograr un turismo inclusivo que promueva la participación y la satisfacción de todos los viajeros, sin importar su edad.

Gráfico 3: Grado de discapacidad auditiva en Ecuador 2022.



Fuente: Ministerio de Salud Pública del Ecuador
Fecha: enero 2022

En Ecuador existe un considerable número de personas con discapacidad auditiva. Es crucial tener en cuenta el grado de discapacidad para comprender la capacidad de recepción de información y el nivel de disfrute que pueden experimentar los turistas en relación con las experiencias turísticas ofrecidas. Según el diagnóstico, se destaca que en el año 2022 el grado de discapacidad más prevalente en Ecuador se encuentra en el rango del 30% al 49%.

Este dato es fundamental para desarrollar estrategias que permitan brindar experiencias turísticas inclusivas y equiparables a las que se ofrecen en los tours convencionales. Al comprender el grado de discapacidad de las personas con discapacidad auditiva, se puede adaptar la información, los servicios y las actividades turísticas de manera que sean accesibles y satisfactorias para este grupo de turistas.

Para garantizar una experiencia turística inclusiva para las personas con discapacidad auditiva en el rango del 30% al 49% de discapacidad, se pueden implementar diversas medidas. Es importante contar con guías turísticos capacitados en la comunicación

inclusiva, que utilicen lenguaje claro y visual, y que estén familiarizados con técnicas de comunicación adaptadas, como el uso de gestos y escritura. Además, se pueden proporcionar dispositivos de asistencia auditiva, como auriculares con amplificación de sonido o sistemas de bucle magnético, en aquellos destinos turísticos que lo requieran.

Asimismo, es fundamental adaptar las infraestructuras y los espacios turísticos para garantizar la accesibilidad. Esto implica contar con señalización visual clara, rampas de acceso, ascensores adaptados, habitaciones de hotel accesibles y servicios de transporte adaptados. Al ofrecer estas facilidades, se proporciona a las personas con discapacidad auditiva una experiencia turística plena y enriquecedora.

2.2.3. Principales barreras del turismo inclusivo

El turismo inclusivo en Quito, Ecuador se enfrenta a varias barreras que limitan el acceso a las personas con discapacidad a los entornos turísticos y culturales de la ciudad. Entre las barreras más comunes se encuentran la falta de accesibilidad física, la falta de información y la falta de conciencia sobre las necesidades de las personas con discapacidad. Estas barreras impiden que las personas con discapacidad puedan disfrutar plenamente de los atractivos turísticos de Quito y limitan el potencial turístico de la ciudad (MONTERO, 2015).

Es importante desarrollar una forma de solucionar esta problemática para fomentar un turismo más inclusivo y accesible en Quito. Esto permitirá que un segmento importante de la población que ha sido olvidado en el pasado pueda tener acceso a experiencias turísticas en la ciudad. Además, el desarrollo de un turismo inclusivo puede tener un impacto positivo en la economía local al aumentar el flujo de turistas y la diversificación de la oferta turística.

Para lograr esto, es fundamental que se adopten medidas para mejorar la accesibilidad física y la información sobre los servicios turísticos. Esto implica la adaptación de los espacios turísticos para que sean accesibles para personas con discapacidad, así como la creación de información clara y concisa sobre la accesibilidad de los servicios turísticos en la ciudad. También es importante concienciar a la población sobre la importancia de la inclusión y la

accesibilidad en el turismo para garantizar que se respeten los derechos de todas las personas y se fomente un turismo verdaderamente inclusivo (MONTERO, 2015).

Dentro de estas barreas destacaremos las diversas problemáticas que existen en la discapacidad auditiva; la cual es una de las más relevantes en cuanto al turismo inclusivo se refiere. Las personas con discapacidad auditiva pueden enfrentarse a barreras de comunicación, ya que muchas veces los mensajes en lugares turísticos son emitidos de forma oral y no se cuenta con la adecuada señalización para estas personas. Además, muchas veces los videos promocionales y materiales publicitarios no cuentan con subtítulos, lo que limita su acceso a la información (MONTERO, 2015).

En esta investigación será la discapacidad auditiva considerada como la base para el desarrollo y planificación de alternativas viables o soluciones frente a la problemática del turismo inclusivo, ya que son una parte importante de la población y su inclusión puede generar un valor agregado a la experiencia turística y de igual manera facilitar un rubro extra en la economía de la ciudad de Quito siendo esta uno de los principales productos tursiticos que incluso se prestan a la aplicación de un sistema especializado para un nuevo enfoque del mercado turístico como lo es el perfil o mercado de turistas con discapacidad auditiva. Es necesario desarrollar soluciones que permitan la eliminación de estas barreras de comunicación, como el uso de subtítulos en videos y señalizaciones claras y visuales. De esta forma, se asegura que las personas con discapacidad auditiva puedan disfrutar de una experiencia turística plena e inclusiva en Quito, Ecuador, ya que el principal objetivo de esta investigación es presentar una solución para en el sector turístico para poner la balanza igual para todos los visitantes de la capital (MONTERO, 2015).

2.3. Oferta turística en la ciudad de Quito

En la ciudad de Quito se desarrolla el turismo con participación tanto pública como privada, en este caso el en cargado de la gestión y principalmente planificación del turismo en la ciudad de Quito es el municipio quien tiene como misión principal según la *Ordenanza No. 309:*

"Desarrollar y promocionar turísticamente el Distrito Metropolitano de Quito, en alianza con el sistema turístico, en beneficio del visitante local, nacional y extranjero, tendiendo a promover las

mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación, y contando con talento humano especializado" (EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO - QUITO TURISMO, 2022).

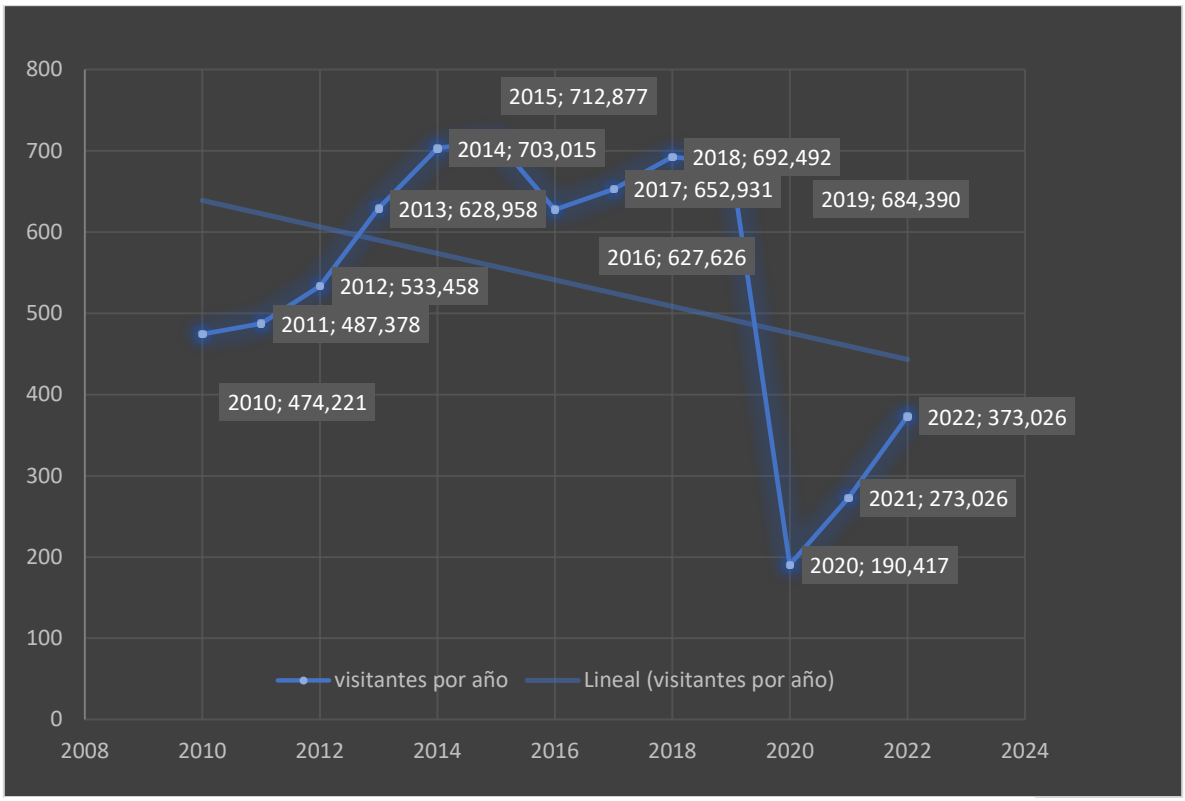
2.3.1. Análisis del flujo y demanda turística en el DMQ

El Estudio de Flujo Turístico tiene como objetivo principal proporcionar información detallada sobre los pasajeros internacionales que transitan por el Aeropuerto Mariscal Sucre, en Quito. Este estudio discrimina las entradas de los turistas no residentes, es decir, aquellos que llegan a Ecuador desde otros países para disfrutar de su oferta turística. Asimismo, se filtran las salidas internacionales, que corresponden a los turistas residentes que abandonan el país en busca de experiencias turísticas en otros destinos.

La información recopilada en este estudio es crucial para obtener indicadores que permitan medir y analizar el impacto del turismo receptivo y emisor en Quito y en Ecuador en general. Los datos obtenidos permiten conocer los lugares de origen y destino de los turistas, su perfil socioeconómico y sus preferencias en cuanto a tipos de alojamiento, actividades turísticas, entre otros aspectos. Todo esto es fundamental para la toma de decisiones estratégicas en el sector turístico, así como para la planificación y el diseño de productos turísticos inclusivos y accesibles para todas las personas.

Es importante destacar que el Estudio de Flujo Turístico también es relevante para el desarrollo de políticas y estrategias de turismo sostenible que fomenten la conservación del patrimonio cultural y natural de la región, al tiempo que generan oportunidades económicas para las comunidades locales. En este sentido, el turismo inclusivo y accesible puede ser una herramienta clave para la promoción de la igualdad y la equidad social, y para la construcción de una sociedad más justa e inclusiva.

Gráfico 4: Número de turistas que visitan el DMQ



Fuente: Quito Turismo
Fecha: enero 2021

2.4. Análisis comparativo de proyectos similares

- Análisis comparativo de: "Plan estratégico de accesibilidad para los turistas con discapacidad visual y auditiva en la ciudad mitad del mundo del distrito metropolitano de quito"

Según el proyecto desarrollado por (MONTERO, 2015), "Plan estratégico de accesibilidad para los turistas con discapacidad visual y auditiva en la ciudad mitad del mundo del distrito metropolitano de quito". Tiene como principales problemáticas:

Ciudad Mitad del Mundo" es un destino turístico popular y reconocido a nivel nacional e internacional debido a su emblemático monumento y globo terráqueo que muestra la ubicación de la línea ecuatorial. El centro turístico cuenta con una amplia variedad de atracciones, servicios, restaurantes, tiendas y opciones de entretenimiento que garantizan

una experiencia turística completa y memorable para los visitantes interesados en la cultura y la ciencia de Ecuador.

- El área recreativa del centro turístico carece de ayudas técnicas adaptadas para personas con discapacidad visual y auditiva, lo que dificulta su desplazamiento. Además, hay una falta de recursos de información, comunicación e infraestructura para estos visitantes, y no hay atención especializada para ellos.
- La baja demanda de turistas, tanto nacionales como internacionales, puede perjudicar a "Ciudad Mitad del Mundo" en el futuro y afectar las ventas de los pequeños negocios. Es importante prestar atención y prioridad al mercado de turistas con discapacidad visual y auditiva, ya que a menudo viajan acompañados y representan un grupo de interés relevante.

Estrategias pensadas para el desarrollo de una solución frente a los principales problemas:

- Charlas del personal del MINTUR
- Uso del libro de la lengua de señas
- Guía del lenguaje positivo y comunicación incluyente
- Conferencias de sensibilización de CONADIS
- Participación de jóvenes como guías especializados
- Capacitación en lenguaje de señas para facilitadores y prestadores de servicios turísticos
- Actividades vivenciales para personas con discapacidad.

Es así como podemos destacar algunos puntos de estos proyectos, como que el centro turístico Ciudad Mitad del Mundo es un destino turístico reconocido, pero aún carece de accesibilidad para los turistas con discapacidad. A pesar de la reestructuración de leyes y políticas a favor de las personas con discapacidad desde 2007, la empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo no cumple con la adaptación de ayudas técnicas a la comunicación e información para satisfacer sus necesidades. Además, el personal de

atención al cliente necesita concienciación para interactuar adecuadamente con personas con discapacidad visual y auditiva.

Por otro lado, un estudio de mercado destacó que las personas con discapacidad visual y auditiva necesitan facilidades turísticas en braille, intérpretes en lengua de señas y señalética accesible para comprender las salas y orientarse en el recorrido de la Ciudad Mitad del Mundo. También requieren que se establezcan tarifas nacionales y extranjeras.

Una propuesta de plan estratégico de accesibilidad, basada en programas propuestos, permitiría mejorar la accesibilidad a la comunicación e información y una parte del medio físico. La aplicación de estrategias tecnológicas permitiría satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad visual y auditiva. En general, es necesario mejorar la accesibilidad en el centro turístico Ciudad Mitad del Mundo para integrar a los turistas con discapacidad en la actividad turística.

A su vez existen puntos clave que no se aprecian o se desarrollan de la manera correcta, como:

1. Falta de detalles sobre cómo se llevará a cabo la implementación de las facilidades turísticas para personas con discapacidad visual y auditiva en el centro turístico Ciudad Mitad del Mundo. Se menciona la necesidad de implementar estas facilidades, pero no se proporciona información específica sobre qué se implementará, cuándo se implementará y cómo se llevará a cabo.
2. Falta de información sobre cómo se realizarán los proyectos de implementación de las facilidades o actividades turísticas para beneficio de los turistas con discapacidad visual y auditiva.
3. No se especifica cómo se capacitará a los guías turísticos o agentes de viajes para emplear un lenguaje adecuado a los turistas con discapacidades.
4. No se mencionan soluciones específicas para mejorar la accesibilidad en los diferentes atractivos turísticos del país.
5. No se especifica el contenido ni la duración del curso de sensibilización que debería realizar el gerente y el departamento de Mercadeo de la Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo.

En general, las recomendaciones son vagas y generales, y no proporcionan detalles específicos sobre cómo se llevarán a cabo las mejoras en la accesibilidad y cómo se capacitará al personal para tratar adecuadamente a los turistas con discapacidad visual y auditiva. Sería necesario incluir planes detallados y específicos para garantizar que las recomendaciones se lleven a cabo con éxito.

- Análisis comparativo de: Desarrollo de una propuesta de turismo accesible para personas sordas de cualquier grado de pérdida o lesión auditiva en espacios turísticos del Centro Histórico de Quito.

El problema identificado en el texto es la falta de acciones integrales que garanticen el acceso a la información y comunicación para la población con discapacidad en Ecuador. A pesar de que la Constitución Política del país reconoce y garantiza la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social, aún existen barreras que limitan su acceso a ciertos servicios y oportunidades. En especial, las personas sordas o con discapacidad auditiva enfrentan mayores desafíos para acceder a información y comunicación, lo que evidencia la necesidad de generar acciones integrales que les permitan disfrutar plenamente de sus derechos.

En este sentido, resulta relevante que la sociedad y el Estado se comprometan a garantizar la armonía en el goce de los derechos de las personas con discapacidad y su acceso a oportunidades que les permitan desarrollarse plenamente como ciudadanos. Esto implica no solo el cumplimiento de la normativa existente sino también el desarrollo de medidas efectivas que promuevan la inclusión y equiparación de oportunidades para esta población, garantizando su plena participación en la vida social, económica y cultural del país.

Aquí se puede identificar 5 principales problemáticas a resolver en el contexto de este proyecto.

1. La falta de accesibilidad de los atractivos turísticos y la señalización para personas con discapacidad auditiva.
2. La necesidad de herramientas tecnológicas de apoyo para disfrutar de los atractivos turísticos.
3. La importancia de la utilización de la Lengua de Señas Ecuatorianas en el servicio turístico.

4. La falta de cohesión y apoyo entre las entidades encargadas del desarrollo turístico y la inclusión social de las personas con discapacidad.
5. La necesidad de generar políticas públicas y normas para priorizar la accesibilidad en el servicio turístico.

Para garantizar un turismo inclusivo en el Centro Histórico de Quito, dentro de esta investigación se establecieron una serie de estrategias. Entre ellas se encuentra la creación de un Manual de Buenas Prácticas en el servicio al turista con discapacidad auditiva, la generación del sistema de indicadores de turismo accesible (SITA) para el DMQ y la mejora de facilidades turísticas en plazas, puntos de información turística, calles, aceras y pasajes del CHQ. Además, se dotará de bucles magnéticos portátiles a los puntos de información turística y se generarán video guías en códigos QR para la mediación en atractivos culturales del CHQ. Por último, se llevará a cabo una formación y sensibilización permanente de todos los actores de la actividad turística del CHQ para garantizar la inclusión de personas con discapacidad en el turismo de la zona.

A pesar de contar con varias estrategias en busca de solucionar la problemática en esta investigación deja expuestas algunas falencias que deben ser abordadas para que estas recomendaciones sean realmente efectivas, como que no menciona cómo se implementarán estas estrategias de cambio o quién será responsable de asegurarse de que se cumplan. También es importante tener en cuenta que puede ser costoso para las empresas y organizaciones implementar estos cambios, lo que puede limitar su adopción.

Una solución para estas falencias podría ser la creación de un fondo financiero destinado específicamente para proyectos de inclusión en el turismo. Este fondo podría ser financiado por el gobierno y empresas privadas y podría utilizarse para ayudar a las empresas y organizaciones a implementar los cambios necesarios para cumplir con las recomendaciones. Además, se podría crear un comité de seguimiento que sea responsable de monitorear la implementación de estas recomendaciones y asegurarse de que se cumplan de manera efectiva. De esta manera, se podría garantizar el cumplimiento de investigación.

2.1. Focus group

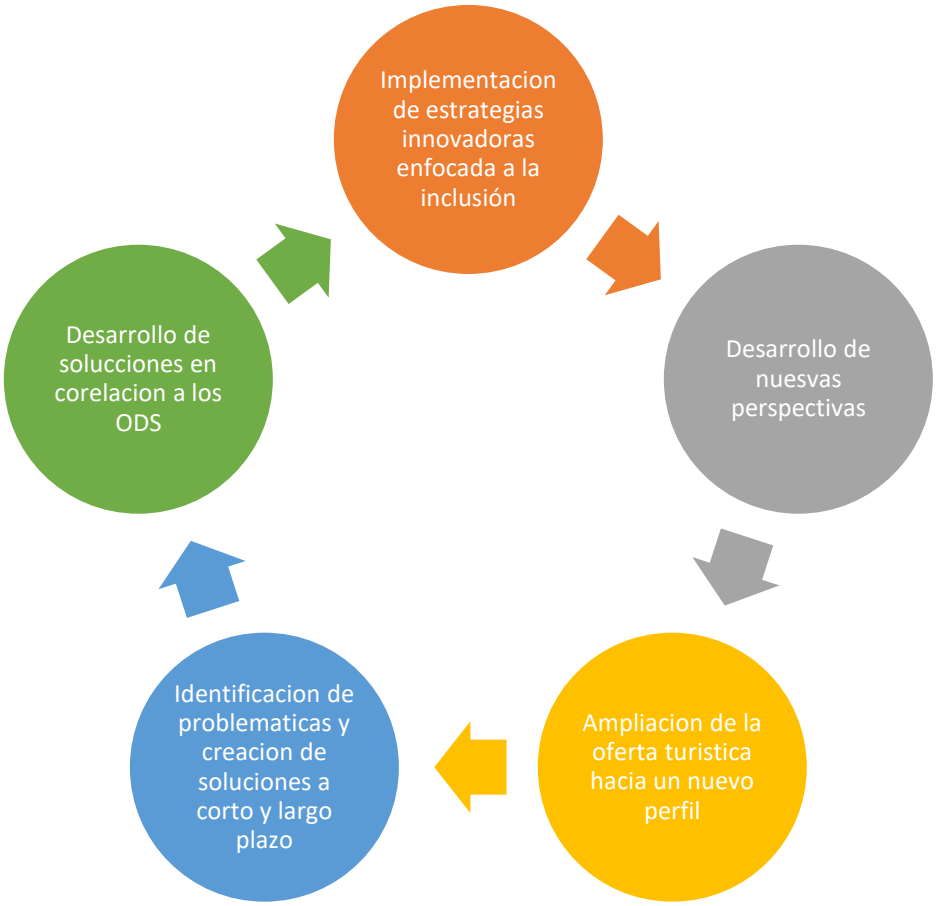
Dentro de esta investigación enfocada al turismo inclusivo, el focus group será una herramienta muy valiosa para recopilar información de los turistas con diversidad funcional, ya que nos ayudara a obtener una retroalimentación directa y detallada sobre su experiencia de viaje haciendo énfasis en los 5 principales atractivos del centro histórico (Iglesia Basílica del Voto Nacional, Iglesia de Santo Domingo, Plaza de la Independencia, Iglesia de San Francisco, Panecillo). Los participantes pueden compartir sus opiniones sobre la accesibilidad de los destinos turísticos, las barreras que han enfrentado y las soluciones que se podrían implementar para mejorar la accesibilidad.

A través del focus group, también se puede obtener información sobre las preferencias de los turistas con diversidad funcional en cuanto a transporte, actividades y servicios turísticos en general y de igual manera la captación de la información y el nivel de satisfacción de la experiencia del tour. Esta información puede ser muy útil para que las empresas y destinos turísticos desarrollen servicios y productos que satisfagan las necesidades de este segmento de mercado y mejoren su oferta turística inclusiva.

En conclusión, el focus group será una herramienta efectiva para recopilar información detallada sobre las experiencias y necesidades de los turistas con diversidad funcional en el turismo inclusivo. La retroalimentación obtenida a través del focus group puede ser muy valiosa para que las empresas y destinos turísticos mejoren su oferta turística inclusiva y satisfagan las necesidades de este segmento de mercado en constante crecimiento.

Entre los principales objetivos del desarrollo del focus group está los siguientes:

Gráfico 5: Objetivos de desarrollado del Focus group



2.1.1. Matriz de diagnóstico según la norma UNE-ISO21902

Tabla 2: Diagnostico Iglesia Basílica del Voto Nacional

Iglesia Basílica del Voto Nacional						
Criterios de accesibilidad		Si cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica	Análisis de resultados
ASPECTOS GENERALES	Existe conexión wifi gratuita para los visitantes			X		A pesar de ser un lugar muy recurrente para los turistas, no. Cuenta con una red wi-fi abierta para el uso y goce de los turistas, haciendo de esta herramienta necesaria si no existe un intérprete del lenguaje de señas.
	Todas las áreas del establecimiento instalaciones y rotulación visual adecuada		X			Existe rotulación visual presente en puntos estratégicos internos mas no señalética externa clara y explicativa.
	Existen servicios higiénicos con facilidades visuales de uso	X				Existen servicios higiénicos con facilidades visuales tanto de ubicación como de uso en todas las instalaciones.
SEÑALÉTICA	Existe señalética homogénea en todo el establecimiento	X				La señalética es visualmente similar en todo el atractivo.
	Existe tipografía legible en tamaño y fuente	X				La tipografía y fuente son visibles y de fácil entendimiento.
	Existe una distancia factible para la visualización		X			Cuenta con una ubicación optima y al alcance de la vista de todos.
	Existe un uso correcto de colores		X			Los colores son adecuados y visualmente visibles.
SERVICIO	Existe un reglamento o normativa interna dirigida a la atención a un turista con discapacidad auditiva		X			Existe una alternativa considerada para turistas con discapacidad visual mediante información entregada en folletería sin embargo no se logra la misma experiencia y goce del tour interno y externo.
	Se da el mismo valor por el servicio prestado de guianza siendo este en lenguaje de señas			X		El valor de ingreso es el mismo, sin embargo, el valor para una guianza en lenguaje de señas es mayor en un 30% a 50%.
HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD	Existe señalética iluminada de emergencia		X			Existe señalética de emergencia con iluminación y varios puntos de interés mas no en la fachada interna principal.
	Existe dispositivos que alerten por medios alternos como luz y vibración.		X			Existe la presencia de señalética visualmente llamativa (reflectiva) de emergencia.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	Existe la presencia de una web con facilidades accesibles.			X		No cuenta con un medio digital que proporciones información veraz con facilidad de contacto inmediato para turistas con discapacidad visual.
	Existen medios de recepción de preguntas y contacto accesibles para la discapacidad auditiva.		X			No cuenta con una página oficial con información veraz, la única información es facilitada por el sector privado que ha desarrollado explicaciones, puntos de interés y horarios en blogs y webs particulares.

Tabla 3: Diagnostico Iglesia de santo domingo

IGLESIA DE SANTO DOMINGO						
Criterios de accesibilidad		Si cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica	Análisis de resultados
ASPECTOS GENERALES	Existe conexión wifi gratuita para los visitantes			X		Existen redes wifi abiertas pero están inhabilitadas o la conexión es imposible.
	Todas las áreas del establecimiento instalaciones y rotulación visual adecuada		X			Existe rotulación visible en puntos clave, pero no en su totalidad
	Existen servicios higiénicos con facilidades visuales de uso			X		No existen servicios higiénicos prestos al uso de los turistas.
SEÑALÉTICA	Existe señalética homogénea en todo el establecimiento		X			La rotulación existente es homogénea en su letra, color y material a pesar de ser limitada.
	Existe tipografía legible en tamaño y fuente		X			La tipografía es legible y a un nivel óptimo de lectura.
	Existe una distancia factible para la visualización		X			Se encuentra a una altura donde se puede visualizar parcialmente la información
	Existe un uso correcto de colores		X			Los colores son adecuados, dándole un impacto visual optimo al atractivo.
SERVICIO	Existe un reglamento o normativa interna dirigida a la atención a un turista con discapacidad auditiva			X		No cuentan con iniciativas enfocadas al perfil de turista con discapacidades en ningún grado y de ningún tipo.
	Se da el mismo valor por el servicio prestado de guianza siendo este en lenguaje de señas			X		Las guianza hábiles a este atractivo cobran un valor adicional por la interpretación en lenguaje de señas.
HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD	Existe señalética iluminada de emergencia		X			La señalética de emergencia es básica en varias zonas del atractivo.
	Existe dispositivos que alerten por medios alternos como luz y vibración.			X		No existe dispositivos que emitan una vibración para que se evacue, nada más luces lo cual lo limita para ciertos turistas
MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	Existe la presencia de una web con facilidades accesibles.	X				Existe una web de forma particular/publica y de igual manera blogs de viajes con información general
	Existen medios de recepción de preguntas y contacto accesibles para la discapacidad auditiva.		X			Existe una app que busca solucionar la carencia de información sin embargo no cumple la función de comercialización.

Tabla 4: Diagnostico Plaza de la independencia

PLAZA DE LA INDEPENCIA						
Criterios de accesibilidad		Si cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica	Análisis de resultados
ASPECTOS GENERALES	Existe conexión wifi gratuita para los visitantes		X			Existen varias redes habilitadas sin embargo no existe conexión de internet solo conexión wi-fi.
	Todas las áreas del establecimiento instalaciones y rotulación visual adecuada		X			Cumplen con una rotulación similar gracias a una normativa para el centro histórico del DMQ, sin embargo, no existe señalética en lugares estratégicos.
	Existen servicios higiénicos con facilidades visuales de uso				X	Al ser un punto abierto, no cuenta con servicios higiénicos más que los existentes en los establecimientos privados.
SEÑALÉTICA	Existe señalética homogénea en todo el establecimiento				X	Existe rotulación homogénea en esta zona, sin embargo, no aplica por que no existe una administración que organice todo el conjunto de rotulaciones tanto públicas como privadas.
	Existe tipografía legible en tamaño y fuente				X	N/A
	Existe una distancia factible para la visualización		X			Los rótulos tienen una visibilidad optima a pesar de que es tanto pública y privada en ciertas partes.
	Existe un uso correcto de colores		X			Los rótulos privados y públicos tienen un impacto visual bajo y los mismos materiales por la normativa del DMQ
SERVICIO	Existe un reglamento o normativa interna dirigida a la atención a un turista con discapacidad auditiva			X		No cuentan ni han desarrollado un manual o estrategia de atención al turista con discapacidades auditivas.
	Se da el mismo valor por el servicio prestado de guianza siendo este en lenguaje de señas			X		Las guianza hábiles a este atractivo cobran un valor adicional por la interpretación en lenguaje de señas.
HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD	Existe señalética iluminada de emergencia				X	N/A
	Existe dispositivos que alerten por medios alternos como luz y vibración.				X	N/A
MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	Existe la presencia de una web con facilidades accesibles.			X		No cuenta con un medio digital que proporciones información veraz con facilidad de contacto inmediato para turistas con discapacidad visual.
	Existen medios de recepción de preguntas y contacto accesibles para la discapacidad auditiva.		X			Existe una app que busca solucionar la carencia de información sin embargo no cumple la función de comercialización. Brinda información y horarios generales.

Tabla 5: Diagnostico Iglesia de San Francisco

IGLESIA DE SAN FRANCISCO						
Criterios de accesibilidad		Si cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica	Análisis de resultados
ASPECTOS GENERALES	Existe conexión wifi gratuita para los visitantes			X		A pesar de ser un lugar muy recurrente para los turistas, no. Cuenta con una red wi-fi abierta para el uso de los turistas.
	Todas las áreas del establecimiento instalaciones y rotulación visual adecuada		X			Existe rotulación visible en puntos clave, pero no en su totalidad.
	Existen servicios higiénicos con facilidades visuales de uso			X		N/A
SEÑALÉTICA	Existe señalética homogénea en todo el establecimiento		X			La señalética es amigable visualmente con el estilo y fachada pero no está en puntos estratégicos ni a un nivel indicado para su visualización.
	Existe tipografía legible en tamaño y fuente		X			La tipografía es amigable pero la altura varia
	Existe una distancia factible para la visualización		X			La distancia no es la más optima, pero gracias a la tipografía se optimiza la señalética.
	Existe un uso correcto de colores		X			La señalética es amigable visualmente y de bajo impacto a pesar de no ser completamente estratégica.
SERVICIO	Existe un reglamento o normativa interna dirigida a la atención a un turista con discapacidad auditiva			X		No existe ningún tipo de facilidad dotada para los turistas con necesidades más específicas que faciliten la ayuda a recibir la experiencia de la historia y leyenda.
	Se da el mismo valor por el servicio prestado de guianza siendo este en lenguaje de señas			X		Las guianza hábiles a este atractivo cobran un valor adicional por la interpretación en lenguaje de señas.
HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD	Existe señalética iluminada de emergencia				X	N/A
	Existe dispositivos que alerten por medios alternos como luz y vibración.			X		A pesar de ser una fachada con mucha historia este tipo de dispositivos no están presentes tanto en el interior como en el exterior, solo existe la señalética de emergencia básica.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	Existe la presencia de una web con facilidades accesibles.			X		No cuenta con un medio digital que proporciones información veraz con facilidad de contacto inmediato para turistas con discapacidad visual.
	Existen medios de recepción de preguntas y contacto accesibles para la discapacidad auditiva.		X			Existe una app que busca solucionar la carencia de información sin embargo no cumple la función de comercialización. Principalmente brinda información general

Tabla 6: Diagnostico Panecillo

PANECILLO						
Criterios de accesibilidad		Si cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica	Análisis de resultados
ASPECTOS GENERALES	Existe conexión wifi gratuita para los visitantes			X		A pesar de ser un lugar muy recurrente para los turistas, no. Cuenta con una red wi-fi abierta para el uso de los turistas.
	Todas las áreas del establecimiento instalaciones y rotulación visual adecuada		X			Existe rotulación visible en puntos clave, pero no en su totalidad. De igual manera existen redes wi-fi privadas de restaurantes.
	Existen servicios higiénicos con facilidades visuales de uso	X				Existen servicios higiénicos dotados para la afluencia de personas que vistan este atractivo.
SEÑALÉTICA	Existe señalética homogénea en todo el establecimiento	X				La señalética es similar y cuenta con un impacto visual bajo debido a los materiales usados.
	Existe tipografía legible en tamaño y fuente	X				La tipografía es buena y de igual manera cuneta con la facilidad de otorgar información en braille en su señalética informativa.
	Existe una distancia factible para la visualización	X				La distancia es mínima para leer la información prevista y es accesible para todos en cuanto a distancia.
	Existe un uso correcto de colores		X			Los letreros informáticos cumplen con su función a pesar de que los colores no son tan llamativos.
SERVICIO	Existe un reglamento o normativa interna dirigida a la atención a un turista con discapacidad auditiva		X			Existe una estrategia, pero de forma parcial para ciertas discapacidades siendo no tan completa y viable para el atractivo, ya que es uno de los más visitados en Quito.
	Se da el mismo valor por el servicio prestado de guianza siendo este en lenguaje de señas			X		Las guianza hábiles a este atractivo cobran un valor adicional por la interpretación en lenguaje de señas.
HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD	Existe señalética iluminada de emergencia		X			Existen señales de salida de emergencia de forma parcial, no obstante, hay puntos estratégicos que no cuentan con esto.
	Existe dispositivos que alerten por medios alternos como luz y vibración.			X		A pesar de contar con dispositivos de luces, no cuentan con dispositivos que emitan una vibración limitando un poco al segmento de turistas con discapacidad auditiva.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	Existe la presencia de una web con facilidades accesibles.		X			No cuenta con un medio digital que proporciones información veraz con facilidad de contacto inmediato para turistas con discapacidad visual. Existen paginas privadas con facilidades parcialmente amigables.
	Existen medios de recepción de preguntas y contacto accesibles para la discapacidad auditiva.		X			Existe una app que busca solucionar la carencia de información sin embargo no cumple la función de comercialización. Se enfoca principalmente en el restaurante mas no el atractivo turístico

2.2. Propuestas de estrategias del focus group

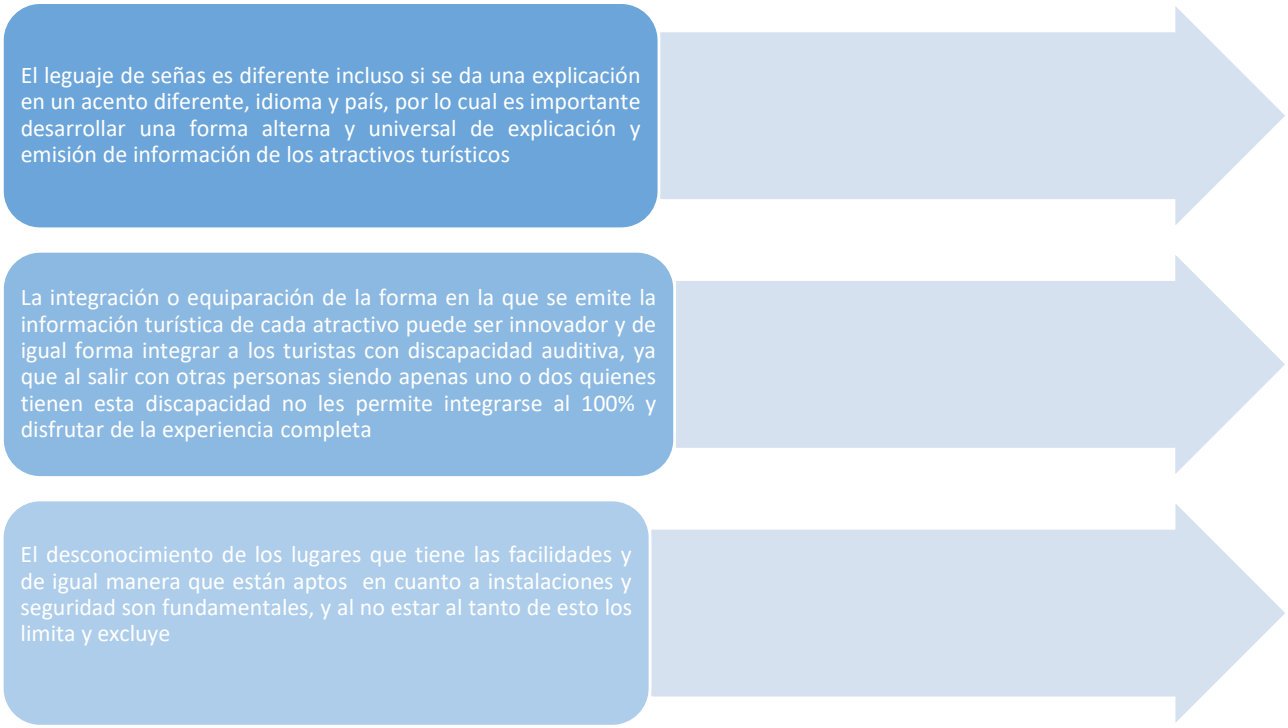
El análisis del focus group fue realizado a un grupo de estudiantes con discapacidad auditiva de la Pontificia universidad Católica del Ecuador, de la asignatura de español en señas, quienes respondieron a ciertas preguntas y principalmente establecieron un

antecedente que facilito el generar un contexto sobre el turismo inclusivo de una manera mucho más humana y no tan investigativa; denotando problemas tan básicos que normalmente quienes no tenemos este tipo de necesidades especiales para apreciar las cosas de igual manera entenderíamos.

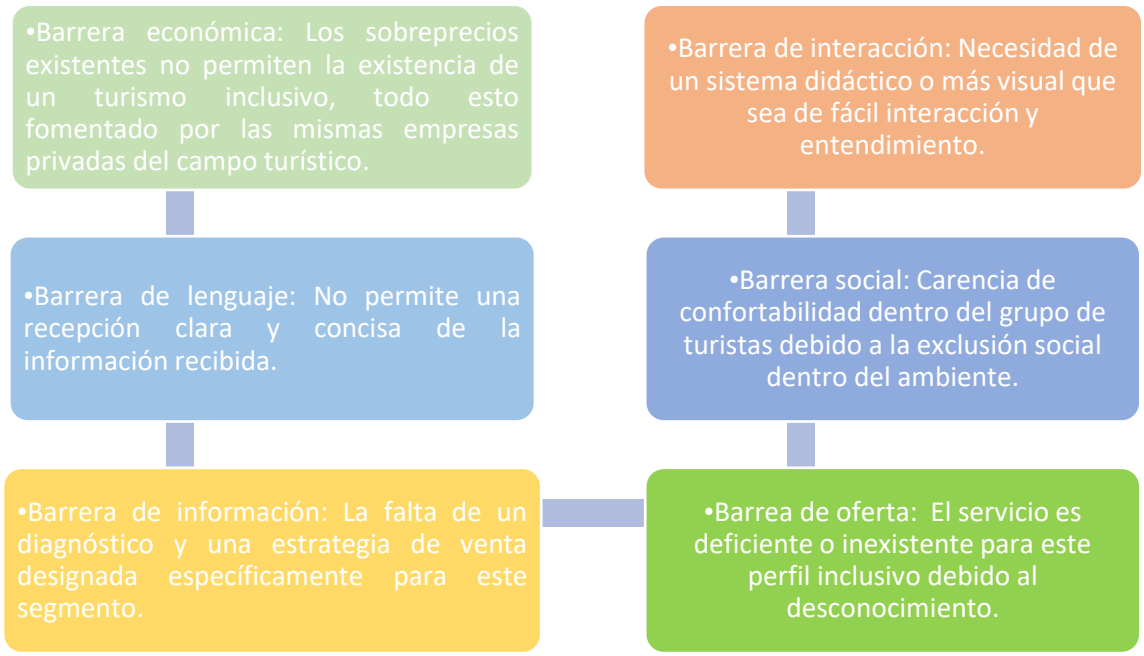
Gráfico 6:interpretación de estrategias-focus group

Diego Sebastian Ghona Garcia 6to semestre Carrera de educacion basica	• Diego nos comento que las falencias en los atractivos expuestos son principalemnte la carencia de un interprete y una forma de asimilar la información como el resto de personas por lo cual el establcecio como fundamental el implementar un turismo meniante teatro ilustrativo apto para la recepción de la historia, leyendas, etc. del tractivo. Normalmente en sus anteriores visitas a logrado entender de que se trata pero existen muchas limitantes ya que incluso la parte economica, ya que un guia en señas tiene un valor extra.
Pablo Guzman 2do semestre Carrera de Gestion Social y Desarrollo	• Pablo establecio que entre las pricnipales falencias en sus visitas a los lugares es la incomodidad al momento de hallarse como la unica persona que requiere un servicio especial o distinto, cobrandole de mas e incluso recibiendo reacciones negativas debido a que el tiempo de explicacion es distinto, de igual manera al no tener opciones que ofrezcan romper esta barrera su familia se limita a no realizar turismo.
Gino Ismael Espin Acosta 8vo semestre Carrera de Educación basica	• Ismael establecio que en la parte económica siempre existe un valor adicional debido a que es un servicio extra o servicio especial el cual ellos solucitan para que mediante una agencia de viajes un poco mas especializada logren darle una facilidad, adicional la busqueda de un circuito o atractivos para ellos es más complejo debido a que no conocen que atractivos tiene y que atractivo no tienen las facilidades o estan habiles al uso de una forma segura para turistas con discapacidades auditivas.
Anonimo 2do semestre Estudiante activo español en señas PUCE	• "anónimo" Establecio que para el ha sido mas complicado puesto que le gustaría mucho tener mas posibilidades de viajar y visitar atractvios que el pueda entender su historia, pero la falta de información es un problema que limita a su familia y a él a salir.
Anonimo 2 6to semestre Estudiante activo español en señas PUCE	• "anonimo 2" establecio que entre sus principales problemas es que no conoce los lugares que le pueden dar la información de una forma que el entendera, yde igual manera que si el visita algun lugar debe pagar extra por algo que las otras personas no

Gráfico 7: Identificación de problemas principales post focus group



2.2.1. Principales barreras del turismo post focus Group



2.3. Matriz de estrategias post diagnostico Focus Group

Línea Estratégica	Estrategias	Acciones	Responsable (Persona / Institución)	Evidencia de Culminación Fuentes de Verificación
Investigación	Objetivo 1 Estandarizar las necesidades de los turistas con discapacidad auditiva			
	Estrategia 1. Propuesta de desarrollo de un manual de prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo basado en la norma UNE-ISO21902.	1.1. Buscar y conformar un equipo técnico entre el área de turismo y la parte empírica de los turistas con discapacidad auditiva	Quito Turismo, MINTUR, FENASEC, Equipo técnico designado.	Contratos de prestación de servicios.
		1.2. Desarrollo de contenido especializado para este segmento considerando las necesidades del turista y aprovechando los pros de cada atractivo		Documentos realizados, investigación, etc.
		1.3. Difusión del manual con instituciones tanto públicas como privadas		Registro de entrega del manual
		1.4. Análisis de efectividad y satisfacción del manual		Encuestas, focus group
Desarrollo	Objetivo 2. Análisis mediante un focus group de las necesidades más básicas del segmento de turistas con discapacidad auditiva			
	Estrategia 2. Desarrollo de una investigación y diagnostico para la creación de un circuito que cubra las necesidades más básicas del segmento	2.1. Creación de un focus group conformado por personas con discapacidad auditiva.	Quito Turismo, MINTUR, Administración de cada atractivo	Registro en video de la reunión del focus group
		2.2. Desarrollo de un diagnóstico basado en la norma UNE-ISO21902.		Documento / diagnostico
		2.3. Creación de facilidades e ideas aplicables a cada atractivo aprovechando su historia y facilidad de emisión de la información más relevante.		Registro fotográfico y audiovisual del evento.
		2.4 Elaboración de un circuito de 5 atractivos principales en el DMQ que cumplan o puedan cumplir los parámetros para ser inclusivos para los turistas con discapacidad auditiva.	Administración de los atractivos, DMQ, Quito turismo	Registro de visitantes, registro de visitas de la página web.

Mejora	Objetivo 3. Optimizar las facilidades turísticas del espacio público en el CHQ.			
	Estrategia 3. Mejora de la parte digital para una mejor recepción de la información, horarios y comercialización de los productos mediante un marketing digital.	3.1. Elaboración de páginas web hábiles y aptas para el turismo inclusivo, implementación de números y/o un medio de contacto para cada atractivo facilitando la recepción de información.	Quito Turismo, MINTUR, ,administración de cada atractivo	Página web, registro de correos y llamadas
		3.2. Presentación del circuito en las páginas oficiales y privadas mediante un convenio basado en los ODS y la norma UNE-ISO21902 para su difusión.		Matrices de diagnóstico, manual de

3. CAPITULO III: BENEFICIOS DEL TURISMO INCLUSIVO PARA EL MERCADO ECUATORIANO.

3.1. Introducción

En Ecuador, es importante destacar los beneficios del turismo accesible en esta industria. En primer lugar, el desarrollo de turismo accesible se caracteriza por contar con una accesibilidad apropiada que beneficia tanto a las empresas como a los destinos turísticos, además de los turistas con discapacidad.

En cuanto a los beneficios específicos del turismo accesible, se pueden mencionar los siguientes:

1. Ampliación del mercado turístico: La implementación de medidas de accesibilidad en los establecimientos y destinos turísticos permite que un sector de la población, antes excluido, pueda acceder a ellos y, por lo tanto, aumenta el potencial mercado turístico.
2. Incremento de la demanda turística: Al ampliar el mercado turístico, se puede aumentar la demanda de turistas, lo que puede llevar a un incremento en la ocupación de los establecimientos y destinos turísticos y, por lo tanto, a un aumento en las ganancias.
3. Diferenciación de la oferta turística: La implementación de medidas de accesibilidad puede diferenciar la oferta turística de un destino, lo que puede aumentar su atractivo para turistas en general, no solo para aquellos con discapacidad.
4. Mejora de la imagen corporativa: Las empresas que implementan medidas de accesibilidad pueden mejorar su imagen corporativa al demostrar su compromiso con la inclusión y la responsabilidad social.

En resumen, el turismo accesible puede aportar beneficios económicos, sociales y de imagen corporativa a las empresas y destinos turísticos. Es por ello por lo que es importante seguir promoviendo y fomentando la accesibilidad en esta industria en Ecuador (MONTERO, 2015).

3.2. Beneficios de un mercado inclusivo

- **Incremento de la rentabilidad empresarial:** En Ecuador, es importante destacar cómo este enfoque puede mejorar la rentabilidad empresarial en el país. Al hacer que los establecimientos turísticos y destinos sean más accesibles, las empresas pueden atraer a turistas con discapacidad, personas mayores y familias con niños pequeños, lo que aumenta la demanda de servicios turísticos y, en última instancia, la rentabilidad de las empresas. En Ecuador, el turismo inclusivo puede ser una oportunidad importante para atraer a turistas nacionales e internacionales que buscan experiencias de viaje accesibles y adaptadas a sus necesidades. Otro aspecto importante del turismo inclusivo es cómo puede mejorar la satisfacción del cliente. Al hacer que los establecimientos y destinos turísticos sean más accesibles y amigables para todas las personas, se crea una experiencia de viaje más agradable para todos los turistas. Esto puede mejorar significativamente la satisfacción del cliente y fomentar la fidelización de los turistas, lo que a su vez aumenta la rentabilidad empresarial a largo plazo. En Ecuador, esto puede ser especialmente importante en destinos turísticos populares como las Islas Galápagos, donde el turismo inclusivo puede mejorar la experiencia de viaje de todos los turistas.

  Por último, es importante destacar cómo el turismo inclusivo puede mejorar la reputación y la imagen de marca de las empresas turísticas. Al ser más inclusivos, las empresas pueden demostrar su compromiso con la igualdad y la responsabilidad social corporativa. Esto puede mejorar la imagen de la empresa y aumentar su atractivo para una base más amplia de consumidores, lo que a su vez puede generar mayores ingresos y beneficios para la empresa. En Ecuador, esto puede ser especialmente importante para atraer a turistas nacionales e internacionales que valoran la responsabilidad social y la sostenibilidad en sus decisiones de viaje (MONTERO, 2015).

- **Mejora la Imagen de la empresa o destino turístico:** En Ecuador, la mejora de la imagen y reputación de las empresas y destinos turísticos mediante la inclusión y accesibilidad puede tener un impacto significativo en la industria del turismo. La imagen positiva y la buena reputación pueden ser importantes para atraer a nuevos turistas y mantener a los antiguos, y esto es especialmente

importante en un mercado competitivo como el turismo. Las empresas y destinos turísticos que se comprometen con la accesibilidad y la inclusión pueden mejorar su imagen y reputación, lo que a su vez puede generar mayores ingresos y beneficios.

Otro aspecto importante de la mejora de la imagen de la empresa o destino turístico en Ecuador es la responsabilidad social corporativa. Las empresas y destinos turísticos que se comprometen con la inclusión y accesibilidad demuestran su compromiso con la responsabilidad social corporativa y pueden ser percibidos como líderes en la industria del turismo en cuanto a su compromiso con la comunidad y la igualdad de oportunidades. Esto puede atraer a turistas que buscan experiencias auténticas y significativas, lo que a su vez puede generar mayores ingresos y beneficios para la empresa o destino turístico. (MONTERO, 2015).

- **Multicliente:** Tener Multicliente en el sector turístico significa que una empresa es capaz de atraer y atender a una amplia variedad de turistas con diferentes necesidades y características. Esto es especialmente importante en un contexto de turismo inclusivo, donde se busca promover la igualdad de oportunidades y la accesibilidad para todas las personas, independientemente de sus capacidades o limitaciones. El sector turístico debe ser capaz de ofrecer una amplia gama de servicios y adaptarse a las necesidades de cada uno de sus clientes, asegurando una experiencia de viaje satisfactoria y segura para todos. De esta manera, se contribuye a la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en especial aquellos enfocados en la inclusión de todas las personas y la movilidad universal. Para lograr una adecuada atención a Multicliente, es importante que las empresas turísticas realicen una planificación y diseño de sus servicios y destinos de manera inclusiva, asegurándose de que todos los turistas tengan acceso a las mismas oportunidades y servicios. Esto implica, por ejemplo, la instalación de rampas, ascensores, sanitarios accesibles, señalética adecuada, información en diferentes formatos, entre otras medidas de accesibilidad. Además, se deben capacitar al personal para brindar una atención amigable, respetuosa y enriquecedora, que sea capaz de atender a todas las personas sin discriminación alguna. De esta manera, se contribuye al fortalecimiento del turismo inclusivo en el Ecuador,

promoviendo la igualdad de oportunidades y el desarrollo sostenible en la industria turística. (MONTERO, 2015).

- **Valor agregado:** En el sector turístico, el valor agregado es la capacidad de ofrecer servicios y experiencias únicas que diferencian a una empresa de la competencia. En el contexto de un producto turístico inclusivo, el valor agregado puede ser el resultado de la inclusión de las personas con discapacidad, la mejora de la accesibilidad y la atención personalizada para todas las personas. Esto puede lograrse a través de la implementación de tecnologías innovadoras, la contratación de personal capacitado en inclusión y accesibilidad, y la colaboración con organizaciones especializadas en la promoción de la inclusión en el turismo.

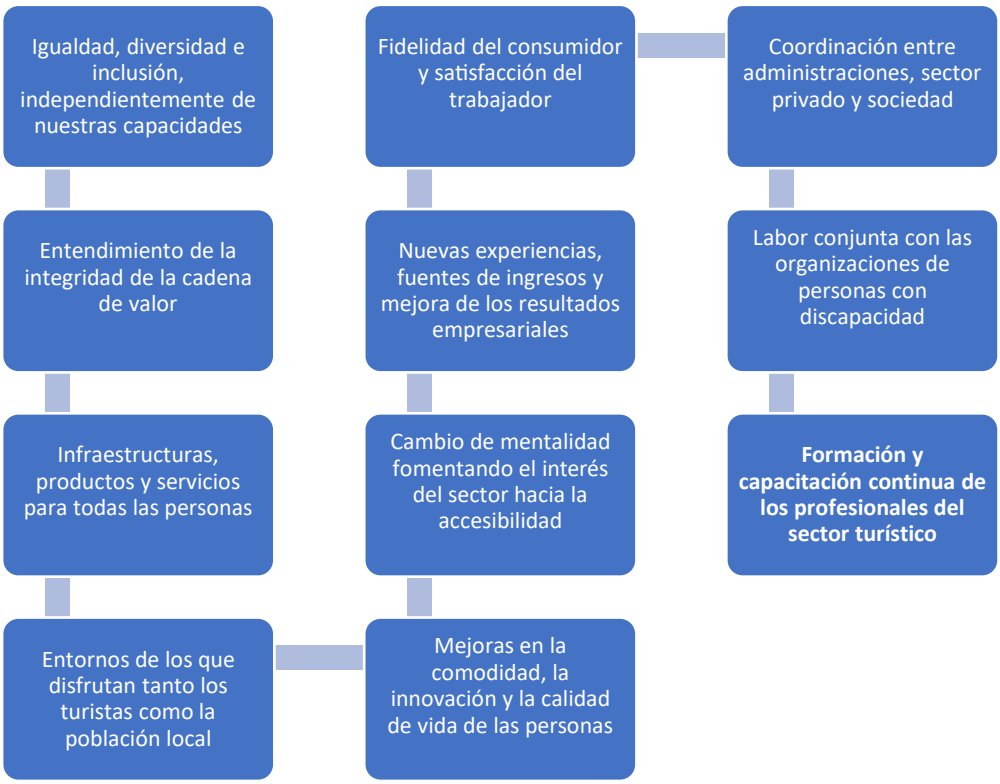
  Además de mejorar la experiencia de los turistas, un producto turístico inclusivo que ofrece valor agregado puede contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU. Específicamente, puede contribuir al ODS 10: Reducción de las desigualdades, al mejorar la accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad y otros grupos marginados en la industria del turismo. También puede contribuir al ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, al aumentar la demanda de servicios turísticos y, en última instancia, generar empleos y crecimiento económico en la región.

  En una industria turística cada vez más competitiva, un producto turístico inclusivo con valor agregado también puede ser un factor clave para destacar en el mercado. Las empresas que ofrecen experiencias turísticas inclusivas y únicas pueden diferenciarse de la competencia y atraer a un público más amplio de turistas. Esto puede traducirse en una mayor satisfacción del cliente, fidelización y, en última instancia, rentabilidad empresarial. Por lo tanto, es importante que las empresas turísticas comprendan la importancia del valor agregado en la promoción de la inclusión y accesibilidad en el turismo y trabajen en consecuencia para ofrecer experiencias turísticas inclusivas, únicas y memorables (MONTERO, 2015).

3.3. Análisis de la norma UNE-ISO 21902

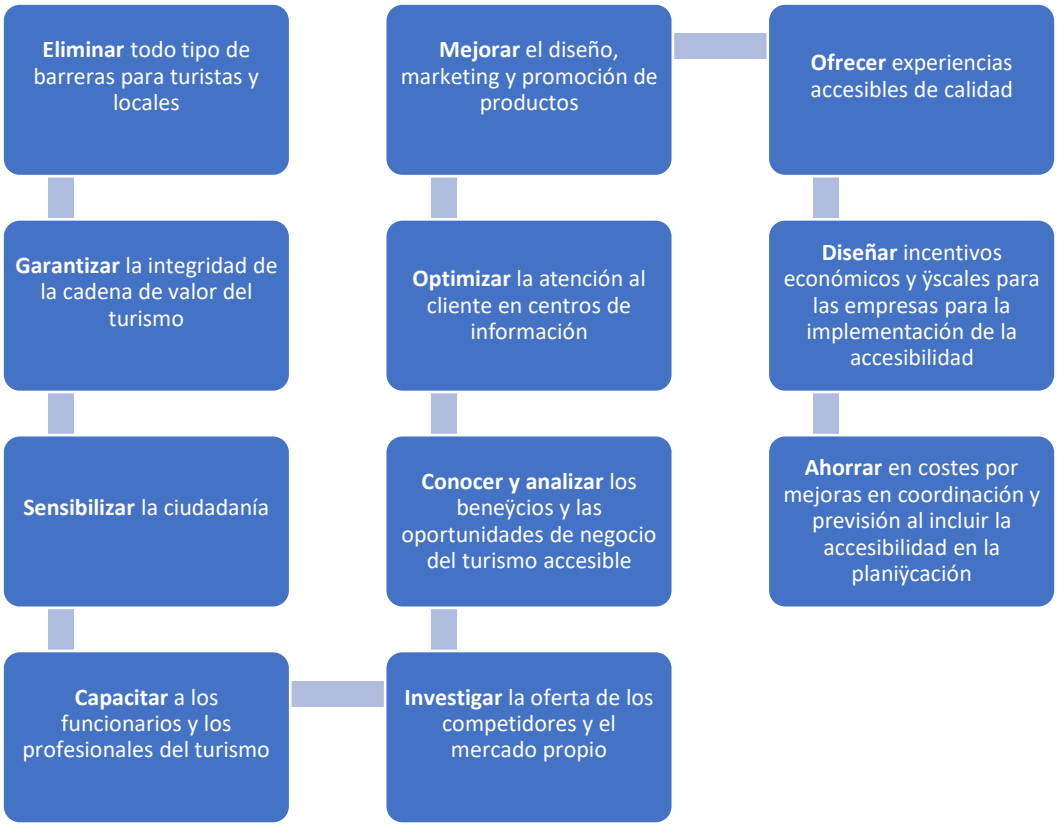
El turismo inclusivo y accesible es esencial para lograr un desarrollo económico sostenible y fomentar la creación de oportunidades de negocio y empleo para personas con diversidad funcional. La inclusión de la accesibilidad y el diseño universal desde el inicio de los proyectos turísticos permite minimizar los costos de inversión y ampliar la base de clientes. A pesar de los beneficios, la falta de una normativa global para medir el nivel de accesibilidad de los destinos ha generado dificultades para compararlos. Para resolver esta situación, la Norma UNE-ISO 21902 se ha establecido como un marco normativo que brinda orientación a los actores de la cadena de valor en la implementación de medidas de accesibilidad en sus infraestructuras, productos y servicios turísticos. La colección de guías "Cómo aplicar la Norma UNE-ISO 21902" destaca los aspectos claves de la herramienta para su implementación efectiva en empresas y servicios turísticos, y se anima a las administraciones públicas y destinos turísticos a adoptar medidas para el diseño de una oferta turística accesible y a seguir este marco normativo para su implementación efectiva.

Gráfico 8: importancia de la accesibilidad según la norma UNE-ISO21902



Fuente: (Organización Mundial del Turismo; UNE; Fundación ONCE, 2023)

Gráfico 9: Objetivo de las herramientas de la norma UNE-ISO21902



Fuente: (Organización Mundial del Turismo; UNE; Fundación ONCE, 2023)

3.4. Atractivos del DMQ para la aplicación de la propuesta.

3.5. Iglesia Basílica del Voto Nacional

Imagen 1:; Basílica del Voto Nacional fachada lateral



Fuente: Erik Reina – 2023
Autor: Erik Reina

3.5.1. Historia

Código QR 1: Historia de la Basílica del Voto Nacional

La Basílica del Voto Nacional en Quito, Ecuador es un atractivo turístico que destaca por su arquitectura innovadora y diseño único, ya que, en lugar de gárgolas en su fachada, cuenta con animales endémicos de las Islas Galápagos, como tortugas, piqueros de patas azules, monos y armadillos, que se pueden observar de cerca a través de escaleras empinadas. Además, el templo es un símbolo de la unidad de las provincias ecuatorianas.

La construcción de la Basílica del Voto Nacional, financiada por el Estado ecuatoriano y la feligresía local, se inició en 1892 y se completó en 1988. La inclusión de opciones de turismo inclusivo permitiría que más personas con discapacidad tengan acceso a esta maravilla arquitectónica y cultural. Esto sería de gran importancia, ya que permitiría que más personas puedan disfrutar de su belleza y aprender sobre la historia y cultura de Ecuador, promoviendo así la inclusión y accesibilidad para todos los visitantes.

3.6. Iglesia de Santo Domingo

Imagen 2:Iglesia de Santo Domingo



Fuente: Visita Quito- 2021

Autor: Visita Quito

3.6.1. Historia:

Código QR 2: Historia de la Iglesia y convento de Santo Domingo

La Iglesia de Santo Domingo, situada en [ubicación], es un tesoro cultural y arquitectónico que no puedes dejar de visitar. Su magnífica fachada y su interior exquisitamente decorado la convierten en un lugar impresionante.

El templo está revestido con trabajos en cedro cubiertos de pan de oro, lo que le otorga un aspecto majestuoso y brillante. En su interior, se encuentran numerosas pinturas y tallas que adornan cada espacio, reflejando la dedicación y habilidad de los artesanos que participaron en su construcción.

Una de las principales atracciones de la iglesia es el retablo mayor, un altar impresionante adornado con intrincados detalles en madera y hojilla de oro. Además, las diez capillas laterales complementan el conjunto interior de Santo Domingo con hermosos trabajos en madera y pan de oro, enriqueciendo aún más la experiencia visual de los visitantes.

En resumen, la Iglesia de Santo Domingo es un lugar fascinante que combina una fachada impresionante con un interior ricamente decorado. Desde su revestimiento en cedro cubierto de pan de oro hasta las pinturas y tallas que adornan cada espacio, este templo es un testimonio del esplendor artístico y cultural que lo rodea.

3.7. Plaza de la Independencia

Imagen 3: Plaza de la independencia



Fuente: Diario del viajero - 2019
Autor: Victoria mdq

3.7.1. Historia:

Código QR 3: Historia de la Plaza Grande o Plaza de la Independencia



La Plaza Grande, conocida también como Plaza de la Independencia, es el epicentro del Centro Histórico de Quito, Ecuador. Este emblemático lugar fue el punto central en torno al cual se fundó la ciudad durante la época colonial. Está rodeada por edificaciones de gran importancia como el Palacio de Carondelet o Casa Presidencial, la Nunciatura Apostólica, la Catedral Metropolitana de Quito y el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. La denominación de Plaza de la Independencia se estableció en 1906, casi cien años después de la fecha emblemática que conmemora: el 10 de agosto de 1809, cuando tuvo lugar el primer grito de independencia en Ecuador. En el centro de la plaza se erige un monumento en honor a los héroes de ese día histórico. En la parte más alta del monumento se encuentra la imponente figura de la Dama de la Independencia, representada por "Libertas", la diosa romana de la libertad, simbolizando el acontecimiento que marcó un hito en la historia del país (Chiriboga, 2021).

El monumento en la base del pedestal de Libertas cuenta con cuatro placas conmemorativas fundidas en acero con relieve. Una de ellas, colocada por el presidente Eloy Alfaro en la inauguración del monumento, relata la historia del Primer Grito de Independencia. Otra placa muestra la escena de la firma del Acta de Independencia de Quito, mientras que una tercera placa contiene el texto del Acta. La cuarta placa representa la escena del polémico asesinato de los próceres de la Independencia, ocurrido el 2 de agosto de 1810 (Chiriboga, 2021).

La Plaza Grande es un punto de encuentro dinámico que refleja la riqueza cultural y el legado histórico de Quito. Además de su relevancia histórica, la belleza arquitectónica de la plaza y su entorno, rodeado de colinas y volcanes, le han valido el reconocimiento de la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad. Esta plaza es el corazón de la comunidad quiteña y un lugar de identificación y conexión para sus habitantes (Chiriboga, 2021).

3.8. Iglesia de San Francisco

Imagen 4:Iglesia de San Francisco



Fuente: El Café Latino – 2021
Autor: Simone Infinito

3.8.1. Historia

Código QR 4:Historia de la Iglesia de San Francisco – Las huellas de Cantuña

La Iglesia y Convento de San Francisco en la ciudad de Quito es un monumento impresionante que refleja la rica herencia franciscana. Este sitio abarca casi dos cuadras del Centro Histórico de Quito y consta de un templo, varias capillas y un convento. Sus cimientos fueron colocados poco después de la fundación de la ciudad por los conquistadores españoles. Al explorar este monumento histórico, los visitantes pueden maravillarse con los 13 claustros de la iglesia, sus elaborados diseños en estilo mudéjar y una extensa colección de arte (Go Raymi, 2022).

La Iglesia San Francisco alberga una gran variedad de manifestaciones artísticas realizadas con diferentes técnicas, destacándose la famosa Escuela Quiteña que tuvo su origen en este lugar. Se estima que San Francisco resguarda alrededor de 3.500 piezas artísticas de la época colonial y cuenta con una extraordinaria biblioteca franciscana que posee una gran riqueza cultural. Una leyenda relacionada con la construcción del atrio de San Francisco narra que los franciscanos contrataron a Cantuña para llevar a cabo la obra. En el contrato se estableció un plazo para completarla, pero al no poder terminar a tiempo, Cantuña hizo un pacto con el Diablo, ofreciendo su alma a cambio de que cada piedra estuviera en su lugar antes del amanecer. Astutamente, Cantuña escondió una piedra bajo su poncho, y al amanecer, cuando el Diablo exigía el cumplimiento del contrato, pero no encontró la piedra faltante, el pacto quedó anulado (Go Raymi, 2022).

La Iglesia y Convento de San Francisco es un lugar fascinante que combina una rica historia, una arquitectura impresionante y una valiosa colección de arte. Además de su importancia religiosa, este sitio es un testimonio del esplendor artístico y cultural de la época colonial en Quito. Desde sus claustros hasta sus elaborados diseños y las leyendas populares que lo rodean, una visita a este monumento brinda una experiencia cautivadora y enriquecedora para aquellos que aprecian la historia y el arte (Go Raymi, 2022).

3.9. Panecillo

Imagen 5:Virgen del Panecillo en la noche



Fuente: Erik Reina – 2023

Autor: Erik Reina

3.9.1. Historia

Código QR 5: Historia del Panecillo

En 1975, el escultor español Agustín de la Herrán Matorras creó en aluminio el emblemático monumento a la Virgen María, que hoy en día se alza como un punto destacado en El Panecillo. Este montículo, situado en la ciudad de Quito, recibió su nombre de los conquistadores españoles, aunque su auténtica denominación en quichua

es "Shungoloma", que significa "Loma del Corazón". Para los quiteños, El Panecillo es un punto de referencia que marca la división entre el sur y el centro de la ciudad. Además, conserva vestigios de la época incaica, como la Olla del Panecillo, una cisterna circular de ocho metros de profundidad que se utilizaba para el riego de los cultivos (Go Raymi, 2022).

Con una elevación natural de 3.000 metros sobre el nivel del mar, El Panecillo debe su nombre a su peculiar forma similar a un panecillo pequeño y se encuentra enclavado en el corazón de la ciudad de Quito. Se ha convertido en uno de los destinos más visitados de la ciudad debido a su privilegiada ubicación, que lo convierte en el mirador natural más importante de Quito, una ciudad declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad. Desde este punto, se puede contemplar la disposición urbana de la capital, disfrutando de vistas panorámicas del Centro Histórico de Quito, la emblemática calle La Ronda y los extremos norte y sur (Go Raymi, 2022)

Durante la época colonial, El Panecillo marcaba el límite sur de la ciudad, y los viajeros que llegaban desde ciudades como Ambato, Guayaquil, Latacunga, Lima o Cuenca sabían que, al avistar este montículo, su llegada a Quito estaba a tan solo unas horas de distancia. En aquel entonces, la colina presentaba una densa zona boscosa, especialmente en su costado sur (Go Raymi, 2022).

3.10. Propuesta de circuito

3.10.1. Ubicación

El Centro Histórico posee una riqueza arquitectónica inimaginable. Es considerado como el conjunto histórico mejor conservado y uno de los más importantes de América Latina. Tiene alrededor de 130 edificaciones monumentales y cinco mil inmuebles registrados en el inventario municipal de bienes patrimoniales (Quito Informa, 2018).

Imagen 6:Ubicación de los atractivos



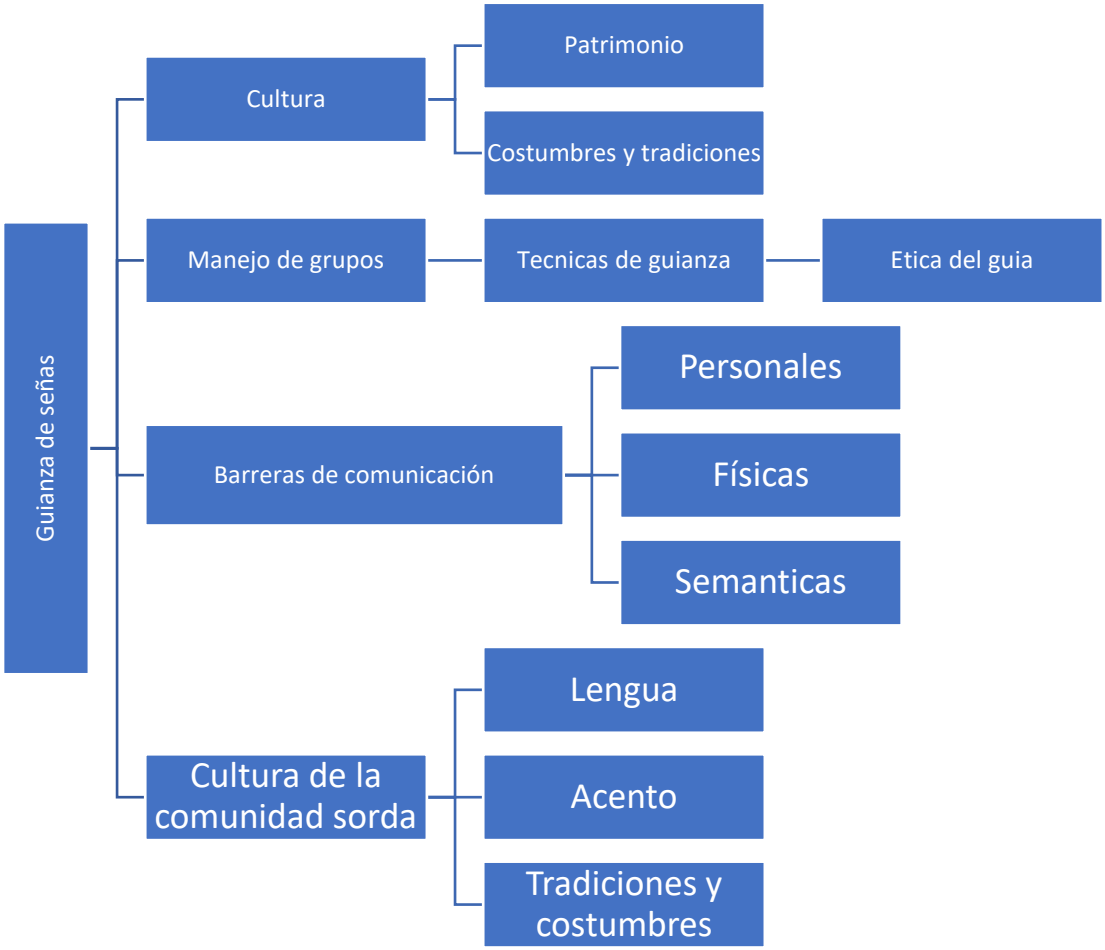
La provincia de Pichincha con su capital Quito, se caracteriza por su infraestructura contemporánea y colonial ganándose el título de Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en el año de 1978. Atrayendo turistas nacionales y extranjeros aportando con un 4,04% al PIB de la ciudad (Ministerio de Turismo, 2017).

Por lo tanto, la mayor concentración de plazas de alojamiento se encuentra en la provincia de Pichincha representando el 15,49% del total de plazas del país (Ministerio de Turismo, 2015).

3.10.2. Desarrollo del circuito

Dentro del circuito es importante destacar que la guianza en señas debe cumplir con algunos puntos fundamentales para poder cumplir con el objetivo de brindar el 100% de la experiencia tornando al circuito como inclusivo en su totalidad.

Gráfico 10: Importancia de la guianza en señas



La propuesta de circuito se desarrolla en 5 puntos principales del centro histórico de Quito: Iglesia Basílica del Voto Nacional, Plaza de la Independencia, Iglesia de San Francisco, Iglesia de Santo Domingo, Panecillo. Aquí se destaca ciertos parámetros a cumplir para tener un mejor desarrollo y recepción de la experiencia.

- Guianza con un intérprete
- Teatro en señas con apoyo visual
- Fotografías y postales con información relevante para tener un diseño de circuito más interactivo
- Códigos QR para leer la información en páginas web y tener información previa del atractivo.

N°	FECHA	DIA	CIUDAD	DESTINO	ACTIVIDAD INCLUSIVA A DESARROLLAR	SLD	LLGD	DESTINO / OBSERVACIONES	Código QR del atractivo
1	05/12/2023	Martes	UIO	Iglesia Basílica del Voto Nacional	Visita a la iglesia y observación de su fachada hasta el ascenso a la torre el cóndor, emisión de la información con postales de la iglesia con información relevante y puntos clave para tomar fotografías de la ciudad. Explicación principalmente con postales y videos con subtítulos entregados mediante un código QR.	08:00 am	08:15am	El recorrido se tiene previsto iniciarlo en este punto siendo considerado al mismo como punto de partida y reunión. Se realizara un recorrido iniciando por la fachada norte de la iglesia y avanzando por el ingreso en ascensor, hasta llegar al punto de observación de la bóveda central, posteriormente se avanzara hasta las torres de observación y finalmente la torre del cóndor. Para iniciar este recorrido se provee entregar 5 postales con fotos de la iglesia con información de cada punto estratégico y su respectiva historia en la parte trasera.	
2	05/12/2023	Martes	UIO	Plaza de la Independencia	Visita y explicación visual de los detalles principales de la Plaza de la Independencia mediante 5 postales con los detalles y su respectiva explicación, junto que un video explicativo de apoyo con subtítulos. Observación del cambio de guardia.	11:00 am	11:15 am	El recorrido iniciara explicando los 4 poderes del estado de forma general y posteriormente los detalles del monumento central de la Plaza de la Independencia haciendo énfasis en su historia y significado. Lo ideal aquí seria contar con un intérprete debido a que el atractivo cuenta con más detalles a explicar y preguntas que surgen, sin embargo, se prevé manejar la mayor parte de. Información dentro de los videos subtitulados.	
3	05/12/2023	Martes	UIO	Plaza de la Independencia	Break – Lunch	12:30am	13:15 pm	Lunch en los tradicionales sanduches de la Plaza de la Independencia.	

4	05/12/2023	Martes	UIO	Iglesia de San Francisco	Visita y explicación de la historia y leyenda de a la iglesia de Cantuña mediante un teatro interactivo junto con imágenes, de igual manera existirá el apoyo del video explicativo con sus respectivos subtítulos que apoyen el teatro dinámico de la leyenda de Cantuña.	14:15 pm	15:45pm	El recorrido se desarrollara con la explicación de la leyenda mediante la escenificación de la leyenda de Cantuña con imágenes y utilería sencilla	
5	05/12/2023	Martes	UIO	Iglesia de Santo Domingo	Recorrido enfocado en la explicación principalmente con un intérprete o a su vez uso de postales y fotografías junto con videos con subtítulos explicativos de apoyo.	16:00pm	17:00pm	El recorrido será principalmente explicativo en cuanto a detalles y su importancia en la historia de Quito, de igual forma será el último recorrido interno en el centro histórico siendo considerado como punto de encuentro final antes de partir al Panecillo.	
6	05/12/2023	Martes	UIO	Panecillo	Visita y observación de la Virgen del Panecillo con una explicación previa mediante el video subtitulado de apoyo y una postal	17:30 pm	19:30pm	El recorrido culmina con la visita al Pim's del Panecillo para tomar una bebida caliente y observar la vista de mosaico que tiene este renombrado restaurante, logrando hacer más interactivo el circuito ya que se podrá observar desde un mirador natural los atractivos que se visitaron a lo largo del día.	

4. Conclusiones y recomendaciones

El turismo inclusivo para personas no oyentes en Quito representa un mercado en crecimiento con un gran potencial, aunque aún no se ha desarrollado completamente. Se evidencia una carencia significativa de sistemas, herramientas y programas que brinden facilidades inclusivas para este grupo de turistas, lo cual limita su participación plena en las experiencias turísticas de la ciudad.

La falta de productos y servicios adaptados ofrecidos por agencias de viajes, tour operadoras y otros actores del sector turístico constituye un obstáculo importante para la integración total de las personas no oyentes en las visitas al Centro Histórico de Quito. Esta ausencia de oferta adecuada dificulta su acceso y disfrute de las atracciones y servicios turísticos, impidiendo así que puedan experimentar plenamente la riqueza cultural y patrimonial que ofrece la ciudad.

Es fundamental reconocer que el turismo inclusivo no solo beneficia a las personas no oyentes, sino que tiene un impacto positivo en toda la sociedad y en la economía del país. Al promover la integración social y cultural, se fomenta la comprensión mutua y el respeto por la diversidad, enriqueciendo las experiencias de viaje tanto para los turistas como para la comunidad local. Además, el turismo inclusivo contribuye a la generación de empleo y oportunidades de negocio, impulsando así el desarrollo económico sostenible.

Para abordar estas limitaciones y maximizar el potencial del turismo inclusivo en Quito, es necesario tomar acciones concretas. Se recomienda promover una cultura turística inclusiva en la ciudad, eliminando el estigma de que el turismo no es accesible para todos. Esto implica la colaboración de agencias de viajes, tour operadoras, mayoristas, DMC's y otros actores del sector turístico, quienes deben adaptar sus productos y servicios para satisfacer las necesidades de las personas no oyentes.

Asimismo, es importante desarrollar y actualizar el producto turístico en Ecuador para que sea apto frente a las necesidades especiales de los turistas con discapacidad auditiva. Esto implica la implementación de medidas de accesibilidad en los puntos de hospedaje, atractivos turísticos y otros lugares de interés, garantizando así su inclusión y participación plena.

- **Recomendaciones**

1. Diseñar, tomar en cuenta el circuito ya propuesta como base o utilizar este circuito en el Centro Histórico de Quito para promover el turismo inclusivo para las personas no oyentes. Este circuito debe contar con guianza especializada, teatro en señas con apoyo visual, información relevante en fotografías y postales, así como códigos QR para acceder a información previa en páginas web, entre otras medidas.
2. Adoptar normativas y estándares internacionales, como la Norma UNE-ISO 21902, que brindan orientación para la implementación de medidas de accesibilidad en infraestructuras, productos y servicios turísticos. Las administraciones públicas y los destinos turísticos deben seguir este marco normativo para garantizar una oferta turística inclusiva y accesible.
3. Desarrollar y actualizar el producto turístico en Ecuador para que sea apto frente a las necesidades especiales de los turistas con discapacidad auditiva. Esto implica la implementación de medidas de accesibilidad en los puntos de hospedaje, atractivos turísticos y otros lugares de interés.
4. Promover una cultura turística inclusiva en Quito, eliminando el estigma de que el turismo no es accesible para todos. Esto requiere la colaboración de agencias de viajes, tour operadoras, mayoristas, DMC's y otros actores del sector, quienes deben adaptar sus productos y servicios para satisfacer las necesidades de las personas no oyentes.

En resumen, el turismo inclusivo para personas no oyentes en Quito representa un mercado en crecimiento y una oportunidad para el desarrollo económico y la creación de oportunidades de negocio y empleo. Sin embargo, es necesario superar las barreras actuales, adaptar los productos y servicios turísticos, y promover una cultura turística inclusiva para lograr una sociedad más justa e inclusiva en el ámbito del turismo.

5. BIBLIOGRAFIA

- Asamblea Nacional del Ecuador. (abril de 2012). Asamblea Nacionanl.gob.ec. Obtenido de: Asamblea Nacionanl.gob.ec: https://www.asambleanacional.gob.ec/es
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (enero de 2022). Gobierno del encuentro. (Ministerio de salud pública del Ecuador) Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de- discapacidad/
- De las Mercedes Díaz Rodríguez, N. P., Carranza Díaz, D. P., & Carranza Mendoza, S. B. (marzo de 2020). Dimensión económica del turismo accesible: Lecturas para Ecuador. *Ciencia Digital, 4*(1), 338,344.
- García, J. C. (2015). La discapacidad auditiva. Principales modelos y ayudas técnicas para la intervención. *Revista Internacional de apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad*.
- Guzmán Sala., A., Mayo Castro., A., Ávila López, C., & García Martínez., V. (2012). La percepción de los turistas hacia la oferta hotelera, restaurantera, y transporte turístico de Tabasco, México. (Vol. 1). México.
- MINTUR. (2016). Ministerio de turismo. Obtenido de ministerio de turismo: https://www.turismo.gob.ec/. Recuperado el: 06 de octubre del 2022.
- Meza, A. C. (2020). *Turismo inclusivo: análisis de la oferta turística en las agencias de viaje en la ciudad de manta.* Recuperado el octubre de 2022, de repositorio UNESUM : http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2759/1/BALDA%20ANA%2C%20TURISMO%20INCLUSIVO.pdf
- Olsen, N. (9 de febrero de 2022). El ministerio de turismo presentó su plan de promoción para 2022. Obtenido de Mintur: https://www.turismo.gob.ec/el-ministerio-de-turismo- presento-su-plan-de-promocion-para-2022/
- OMT. (2001). Código Ético Mundial para el Turismo. En OMT, Código Ético Mundial para el Turismo (pág. 3).

- MT. (2014). Turismo para todos - la omt presenta el compendio de buenas prácticas "accesibilidad y desarrollo del turismo inclusivo". Obtenido de: https://www.unwto.org/es/news/turismo-para-todos-la-omt-presenta-el-compendio-de-buenas-practicas-accesibilidad-y-desarrollo-del-turismo-inclusivo.
- Philip, J. L. (1998). Combining quantitative and qualitative approaches to social research in human geography, an impossible mixture? Environ. Planning.
- Quito Informa. (11 de noviembre de 2020). Quito Informa. Obtenido de Quito Informa: http://www.quitoinforma.gob.ec/2020/11/11/quito-un-destino-inclusivo/
- Quito Informa. (31 de marzo de 2018). Quito Informa. (M. d. Quito, Productor) Recuperado el octubre de 2022, de http://www.quitoinforma.gob.ec/2018/03/31/14-lugares-que-debes-visitar-en-el-centro-historico
- Ruiz, J. S. (enero de 2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 12*(1), 226,227,230.
- Rosales, P. R. (Julio de 2019). Turismo inclusivo. KIKAME, 8(8), 108, 109. (s.f.). Recuperado el octubre de 2022 de: https://core.ac.uk/download/pdf/287324389.pdf.
- Sánchez Ruiz, J., Loarte Tene, M., & Caisachana Torres, D. (febrero de 2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Universidad y Sociedad, 12*(1).
- Silva, D. d. (19 de marzo de 2021). Zendesk. Recuperado en octubre del 2022, de Zendesk: https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-focus-group/#:~:text=La%20t%C3%A9cnica%20de%20focus%20group,entrevista%20cualitativa%20y%20discusi%C3%B3n%20grupal.
- Universidad Autònoma de Barcelona. (2012). El ‘focus group’: nuevo potencial de aplicación en el estudio de la acústica urbana. *Revista de Pensamiento e Investigación Social*,
- Verdugo, C., Piray, M., Valseca, G., & Quinchuela , F. (07 de Julio de 2020). Indicadores de sostenibilidad turística ofertados a turistas con discapacidad auditiva en Riobamba (Ecuador). ESPACIOS, 41(27), 96.

- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2018). Calificación de la discapacidad. En M. d. Ecuador, *Calificación de la discapacidad* (pág. 22). Dirección Nacional de Normatización, MSP.

- Chiriboga, V. (noviembre de 2021). *Clve!* Recuperado el mayo de 2023, de Clave!: https://www.clave.com.ec/plaza-de-la-independencia/
- Go Raymi. (2022). *Go Raymi*. Recuperado el myo de 2023, de https://www.goraymi.com/es-ec/pichincha/quito/iglesias-templos/iglesia-san-francisco-agep2bjkh
- Empresa pública metropolitana de gestión de destino turístico - quito turismo. (abril de 2022). *Actualización del plan estratégico al 2023.* Recuperado el mayo de 2023, de Quito turismo: https://www.quito turismo.gob.ec/descargas/ LOTAIP%202022/ junio/ACTUALIZACION%20PLAN%20ESTRATEGICO_2023_qt-f-eg-rb-ol-cr.pdf
- Organización Mundial del Turismo; UNE; Fundación ONCE. (2023). *Cómo aplicar la Norma UNE-ISO 21902. Turismo accesible para todos.* Recuperado el mayo de 2023, de Biblioteca fundación Once: https://biblioteca.fundacionONCE.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/como-aplicar-la-norma-une-iso-21902.
- Empresa pública metropolitana de gestión de destino turístico - quito turismo. (abril de 2022). *Actualización del plan estratégico al 2023.* Recuperado el mayo de 2023, de quito turismo: https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/lotaip %202022 /junio /actualizacion%20plan%20estrategico_2023_qt-f-eg-rb-ol-cr.pdf
- Montero, a. A. (2015). *Plan estratégico de accesibilidad para los turistas con discapacidad visual y auditiva en la ciudad mitad del mundo del distrito metropolitano de quito.* Recuperado el mayo de 2023, de Repositorio UTE: https://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/16349/65051_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- ESPOL. (27 de septiembre de 2021). *Desafíos que plantea planificar un turismo sin barreras y accesible para todos*. Recuperado el mayo de 2023, de ESPOL: https://www.espol.edu.ec/es/noticias/desaf%C3%ADos-que-plantea-planificar-un-turismo-accesible.