



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA CIENCIAS BIOLÓGICAS,  
OCEÁNICAS Y RECURSOS NATURALES

**LINEAMIENTOS PARA FOMENTAR EL TURISMO ACCESIBLE EN EL  
MUSEO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL**

PROYECTO INTEGRADOR

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PRESENTADO POR

XIMENA ISABEL MÉNDEZ JURADO

SOLANGE GERALDINE VARGAS GARCÍA

GUAYAQUIL-ECUADOR

2015

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre, por el apoyo incondicional a lo largo de mis años de estudio, por ser el pilar principal de mi vida, por la confianza que siempre me ha brindado, por su amor, y por ser la razón de todo lo que soy. A mi amorosa familia, mis abuelos, tías, hermana y primos, por ser una parte irremplazable de mi vida.

A mi tutor de la materia integradora M.Sc. Rafael Arce y a mi tutor asignado M.Sc. Mathías Pecot quienes con su conocimiento, experiencia y tiempo, supieron guiarme para lograr culminar mi proyecto exitosamente.

A la Universidad Politécnica del Litoral, por ser el centro de estudios en la que tuve la oportunidad y privilegio de crecer intelectualmente, a través de una educación de excelencia.

Por último agradezco a cada uno de mis profesores de la Carrera Licenciatura en Turismo por haberme brindado diligente y pacientemente sus conocimientos, y quienes supieron ser una guía durante mis años de estudiante politécnico.

***Ximena Méndez***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de manera especial a mi familia, la cual ha sido mi motor de fuerza para luchar por mis ideales día a día y jamás desistir en cada meta propuesta.

Al M.Sc. Rafael Arce y al M.sc.

Mathías Pecot que cumplieron con el rol de tutor, profesor y amigo transmitiéndonos sus conocimientos y guiándonos para la culminación de este proyecto.

Por ultimo agradezco a todos mis amigos que continúan alentándome y sumándole experiencias a mi vida, a mis compañeros y demás profesores con los que he compartido grandes momentos y por formar parte de este crecimiento.

***Solange Vargas***

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios quien me lleno de sabiduría, fortaleza, paciencia y perseverancia para poder alcanzar una de mis metas más anheladas.

A mi madre, por su amor, confianza, apoyo incondicional y por haberme inculcado buenos valores, por ser una mujer admirable, y mi ejemplo a seguir.

A mi abuelo porque él fue sin lugar a dudas el mejor padre, amigo y apoyo durante los veinte años en los que tuve la suerte de tenerlo a mi lado.

A mi abuela y a mis tías, por su empuje, cariño y por ser uno más de mis soportes para poder ver realizada mi meta.

***Ximena Isabel Méndez Jurado***

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por brindarme la sabiduría y fortaleza para  
culminar mi carrera.

A mis padres y a mi hermana por haberme brindado su apoyo y sus consejos  
para hacer de mí una gran persona.

A mis amigos y futuros colegas por haber estado alentándome de manera  
desinteresada, por compartir conocimientos que nos han ayudado a crecer  
como personas y por todos los gratos momentos vividos.

***Solange Geraldine Vargas García***

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



---

**M.SC. RAFAEL ARCE BASTIDAS**  
**DIRECTOR DE LA MATERIA**  
**INTEGRADORA**



---

**M.SC. MATHIAS PECOT**  
**CLAUDE**  
**EVALUADOR**



## DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestas en este Proyecto nos corresponde exclusivamente; y, el patrimonio intelectual de la misma, a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”



Méndez Jurado Ximena Isabel



Vargas García Solange Geraldine



## RESUMEN EJECUTIVO

Las personas con discapacidad son un segmento emergente de la demanda turística caracterizada por ser creciente y multicliente, convirtiendo al turismo accesible en uno de los temas más importantes de las ONG's.

El turismo accesible es un elemento crucial de toda política de turismo responsable, facilitando la accesibilidad a los turistas con algún tipo de discapacidad, durante e incluso después de viaje.

Dada su relevancia es necesario eliminar las barreras en los espacios culturales con la finalidad de que las personas con discapacidad puedan acceder a los mismos sin que se produzca algún tipo de discriminación.

Esta investigación aborda el tema de accesibilidad en el Museo Municipal de Guayaquil y propone lineamientos para fomentar el turismo accesible, que vincula los diferentes aspectos que afectan a la inclusión en espacios culturales.

**Palabras Claves:** Turismo Accesible, Accesibilidad, Discapacitados, Espacios Culturales, Museo Municipal de Guayaquil.

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvii
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	xviii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.4. ALCANCE DE ESTUDIO.....	6
1.5. OBJETO DE ESTUDIO.....	6
1.5.1. HISTORIA DEL MUSEO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL.....	6
1.5.2. FUNCIONAMIENTO DEL MUSEO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL .....	7
CAPÍTULO II.....	10
REVISIÓN LITERARIA.....	10

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	10
CAPÍTULO III.....	15
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
3. METODOLOGÍA APLICADA.....	15
CAPÍTULO IV.....	17
PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	17
4. RESULTADOS.....	17
4.1 SITUACION ACTUAL DE LA ACCESIBILIDAD.....	17
4.1.1. LA ACCESIBILIDAD A NIVEL INTERNACIONAL.....	18
4.1.2. ACCESIBILIDAD EN ECUADOR.....	19
4.1.3. TURISMO ACCESIBLE.....	23
4.1.4. MUSEOS INCLUSIVOS.....	25
4.1.5. MUSEOS Y TECNOLOGÍA.....	26
4.2. SOCIALIZACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD.....	30
4.3. PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
4.4. PARTICIPANTES.....	33
4.4.1. PERFIL DEL PARTICIPANTE.....	33
4.4.2. TAMAÑO DE MUESTRA.....	34
4.5. TIPO DE ESTUDIO.....	34

<b>4.6.</b>	<b>ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS</b> .....	35
4.6.1.	CARACTERÍSTICAS DE LOS GUÍAS DEL MUSEO .....	35
4.6.2.	DISCAPACIDAD Y MMG .....	36
4.6.3.	ASPECTOS EMOCIONALES DE LOS GUÍAS .....	40
4.6.4.	CONCLUSIONES DE LAS ENTREVISTAS .....	41
<b>4.7.</b>	<b>INSTALACIONES DEL MMG</b> .....	42
4.7.1.	ASPECTOS GENERALES .....	42
4.7.2.	EDIFICIO DEL MMG .....	43
4.7.3.	ACCESIBILIDAD FÍSICA .....	44
4.7.4.	ACCESIBILIDAD VISUAL .....	50
4.7.5.	ACCESIBILIDAD AUDITIVA .....	54
<b>4.8.</b>	<b>ANÁLISIS DAFO DE LAS INSTALACIONES DEL MMG</b> .....	55
4.8.1.	DIAGNOSTICO DE LAS INSTALACIONES DEL MMG .....	56
4.8.2.	ESTRATEGIAS .....	57
<b>CAPÍTULO V</b> .....		59
<b>PROPUESTA</b> .....		59
<b>5.</b>	<b>ANTECEDENTES</b> .....	59
5.1.	TIPOS DE USUARIO .....	60
5.1.1.	AMBULANTE .....	60

5.1.2.	USUARIO DE SILLAS DE RUEDAS.....	61
5.1.3.	SENSORIAL .....	61
5.2.	PREVIO A LA PROPUESTA .....	62
5.3.	LINEAMIENTOS PARA FOMENTAR EL TURISMO ACCESIBLE .....	62
5.3.1.	ACCESIBILIDAD FÍSICA .....	62
5.3.2.	ACCESIBILIDAD VISUAL.....	65
5.3.3.	ACCESIBILIDAD AUDITIVA .....	66
	CONCLUSIONES .....	68
	RECOMENDACIONES .....	69
	ANEXOS.....	70
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA I: CARACTERÍSTICAS DE LOS GUÍAS .....</b>	<b>36</b>
<b>TABLA II: TURISMO ACCESIBLE .....</b>	<b>37</b>
<b>TABLA III: DISCAPACIDAD EN EL MMG .....</b>	<b>37</b>
<b>TABLA IV: VENTAJAS DE MUSEO INCLUSIVO .....</b>	<b>38</b>
<b>TABLA V: FORMACIÓN CONTINUA .....</b>	<b>39</b>
<b>TABLA VI: VISITANTES CON DISCAPACIDAD .....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA VII: ASPECTOS EMOCIONALES DE LOS GUÍAS .....</b>	<b>41</b>
<b>TABLA VIII: ANÁLISIS DAFO .....</b>	<b>55</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1: EDIFICIO DEL MUSEO MUNICIPAL .....</b>	<b>43</b>
<b>FIGURA 2: PLANO - PLANTA BAJA .....</b>	<b>43</b>
<b>FIGURA 3: PLANO-PLANTA ALTA .....</b>	<b>44</b>
<b>FIGURA 4: RAMPAS CALLE PEDRO CARBO .....</b>	<b>45</b>
<b>FIGURA 5: ENTRADA MMG .....</b>	<b>45</b>
<b>FIGURA 6: VESTÍBULO DEL MMG .....</b>	<b>46</b>
<b>FIGURA 7: RECEPCIÓN MMG .....</b>	<b>46</b>
<b>FIGURA 8: ASCENSOR (VESTÍBULO) .....</b>	<b>47</b>
<b>FIGURA 9: ASCENSOR (PLANTA ALTA) .....</b>	<b>47</b>
<b>FIGURA 10: SALA PREHISPÁNICA .....</b>	<b>48</b>
<b>FIGURA 11: VITRINAS .....</b>	<b>48</b>
<b>FIGURA 12: ASEOS PLANTA BAJA .....</b>	<b>49</b>
<b>FIGURA 13: LAVAMANOS PLANTA BAJA .....</b>	<b>49</b>
<b>FIGURA 14: ENTRADA MMG .....</b>	<b>50</b>
<b>FIGURA 15: PUERTAS DE LAS SALAS .....</b>	<b>51</b>
<b>FIGURA 16: SEÑALÉTICA .....</b>	<b>51</b>
<b>FIGURA 17: MOBILIARIO .....</b>	<b>52</b>
<b>FIGURA 18: TABLILLAS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>52</b>
<b>FIGURA 19: PLANTA ALTA .....</b>	<b>52</b>
<b>FIGURA 20: ESCALERAS .....</b>	<b>53</b>
<b>FIGURA 21: ESCALERAS - SALA PRESIDENTES .....</b>	<b>53</b>

<b>FIGURA 22: INFORMACIÓN .....</b>	<b>54</b>
<b>FIGURA 23: ASEOS PLANTA ALTA .....</b>	<b>55</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ENTREVISTA 1: VANESSA YCAZA .....</b>	<b>71</b>
<b>ENTREVISTA 2: SOFÍA CHIRIBOGA.....</b>	<b>74</b>
<b>ENTREVISTA 3: SONNIA CAICEDO.....</b>	<b>77</b>
<b>ENTREVISTA 4: PIERO ROGGIERO .....</b>	<b>80</b>
<b>ENTREVISTA 5: FRANCESCO LLAGUNO.....</b>	<b>83</b>
<b>ENTREVISTA 6: LAYLA REPHANI .....</b>	<b>87</b>
<b>ENTREVISTA 7: MIRIAM NAULA .....</b>	<b>90</b>
<b>ENTREVISTA 8: ARQ. MELVIN HOYOS GALARZA .....</b>	<b>94</b>

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**CONADIS:** Consejo Nacional de Igualdad de discapacidades.

**CONAREP:** Consejo Nacional de Rehabilitación Profesional.

**DAFO:** estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra (FODA) y, de esta manera planificar una estrategia del futuro. (Significados s.f)

**DINARIM:** Dirección Nacional de Rehabilitación Integral del Minusválido.

**DEFICIENCIA:** Se refiere a toda pérdida o anomalía de una estructura, o función psicológica, fisiológica o anatómica. (M.I. Municipalidad de Guayaquil, 2013)

**DISCAPACIDADES:** Es toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad de la forma, o dentro del margen, que se considera normal para un ser humano. (M.I. Municipalidad de Guayaquil, 2013)

**FASINARM:** Fundación de asistencia sicopedagógica para niños y adolescentes que sufren retraso mental.

**FENASEC:** Federación Nacional de Sordos del Ecuador

**FENEDIF:** Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física.

**FENSE:** Federación Nacional de Ciegos del Ecuador.

**FENODIS:** Federación Nacional de ONG's para la Atención de las Discapacidades.

**FEPAPDEM:** Federación Ecuatoriana Pro Atención a la Persona con Discapacidad Intelectual, Parálisis Cerebral, Autismo y Síndrome de Down.

**GVAM:** Aplicación para museos y espacios turísticos.

**INCLUSIÓN:** El término inclusión hace referencia al acto de incluir y contener a algo o alguien. Usualmente, este concepto se utiliza en relación con situaciones o circunstancias sociales en las cuales se incluyen o se deja afuera de ciertos beneficios sociales a grupos sociales específicos. (DefiniciónABC. S.f)

**MMG:** Museo Municipal de Guayaquil.

**MUSEO:** Un museo es una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y abierta al público, que adquiere, conserva, estudia, expone y difunde el patrimonio material e inmaterial de la humanidad con fines de estudio, educación y recreo. (ICOM, 2007)

**MUSEOS INCLUSIVOS:** Se refiere a la eliminación de barreras en los museos a través de la incorporación de medidas destinadas a lograr la accesibilidad. (ICOM, 2007)

**TURISMO:** Son todas las actividades que realizan los seres humanos por diferentes motivos como ocio, recreación u otros, en las cuales, se desplazan fuera de su lugar habitual por un periodo mayor de 24 horas y menor a un año. (OMT)

**TURISMO ACCESIBLE:** La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos. (OMT, 2005)

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

### **1. ANTECEDENTES**

El turismo se ha convertido en un elemento incorporado en el estilo de vida de las sociedades. Los atractivos y recursos turísticos con los que cuente un destino son la pieza clave para atraer a los visitantes tanto del interior como del exterior.

Las manifestaciones artísticas, arquitectónicas o monumentos que despierten el interés de las personas para visitar un determinado sitio es lo que se conoce como turismo cultural.

Según la Secretaría de Turismo de México “el turismo cultural se define como aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico”.

El Ministerio de Cultura y Patrimonio indica “Los museos son una expresión de nuestra memoria y diversidad cultural, contribuyen el ejercicio pleno de los derechos culturales y el aprendizaje colectivo, al preservar y difundir las huellas de nuestro pasado.” Son instituciones dedicadas a la conservación, adquisición de estas declaraciones culturales para su exposición.

La demanda generada por los museos es integrada por el deseo del conocimiento, de adquisición de una identidad cultural, y por un conjunto poblacional muy diverso, nacionalidad, población, edad, género, dependiendo de las facilidades que se les prestan a nivel arquitectónico, de servicio o técnico.

Según estadísticas del Consejo Nacional Para La Igualdad De Discapacidades (CONADIS, 2015) se afirma que en Ecuador existe un total de 401.538 personas con algún tipo de discapacidad, en la ciudad de Guayaquil se registra un total de 31.306 personas con un tipo de discapacidad física y un total de 14.571 personas con discapacidad sensorial.

A pesar de lo mencionado al momento no existe aún la oferta de museos accesibles dentro del país. Esto se podría deber a la dificultad que se encontrara para que exista una compatibilidad entre las barreras de infraestructura y técnicas, para la conservación del patrimonio cultural.

Teniendo en cuenta lo previamente explicado este proyecto de investigación se basará en el estudio de la accesibilidad específicamente en museos. Con esto pretende llegar a un punto reflexión y a su vez elaborar los lineamientos para establecer las facilidades de servicio o técnicas y arquitectónicas que deberían contribuir a mejorar la accesibilidad dentro de nuestro sitio de estudio, Museo Municipal de Guayaquil.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En Ecuador existen iniciativas que respaldan la inclusión social en todo tipo, en el ámbito cultural no se evidencia cambios de accesibilidad, por lo cual, esta investigación aborda el desconocimiento de las facilidades físicas, de comunicación e información en espacios culturales públicos a personas con necesidades de accesibilidad específica, así mismo, para contribuir al mejoramiento del “turismo sin barreras” o turismo accesible, se pretende realizar un análisis al Museo Municipal de Guayaquil, para determinar cuáles serían los lineamientos adecuados para facilitar la experiencia turística cultural de las personas con discapacidad.

## 1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Ecuador ha trabajado fuertemente por la inclusión social de todo tipo de población, siendo reconocido a nivel internacional por sus esfuerzos en la inclusión de personas con capacidades especiales. Este movimiento que promueve la inclusión comienza desde inicios del Gobierno del Econ. Rafael Correa, por iniciativa de la vicepresidencia que en ese entonces correspondía al Lcdo. Lenín Moreno, quien trabajó arduamente por la integración de las personas con discapacidad, con principal énfasis en la accesibilidad para todos.

Esto tiene un respaldo legal, como es la Ley Orgánica de Discapacidades, donde se garantiza por ejemplo, el acceso a la información al lenguaje de señas. Además se elaboran políticas que orientan al cumplimiento de sus derechos, como son la educación, salud, recreación, entre otros, en igualdad de derechos, incluidas en la Constitución de la República del Ecuador.

También se cuenta con el Plan Nacional para el Buen Vivir (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2013), que es un modelo inclusivo en todos los ámbitos y que busca que cada ciudadano se identifique así mismo como un ente sujeto a derechos y valores como: igualdad, integralidad y equidad.

La propuesta de este proyecto va enfocada principalmente en las facilidades con las que debería contar estos espacios culturales para las personas

necesidades específicas de accesibilidad. Es por esto que se propone la elaboración de: Lineamientos para fomentar el turismo accesible en el Museo Municipal De Guayaquil

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El objetivo general de la presente investigación consiste en plantear lineamientos de accesibilidad en el Museo Municipal de Guayaquil fomentando inclusión de personas con necesidades específicas a espacios culturales públicos en la ciudad.

Como primer objetivo específico tenemos, socializar tendencias actuales de democratización del acceso a la oferta cultural, pretendiendo aportar a la mejora de la competitividad turística de los destinos urbanos, a través, de la revisión literaria e informes existentes de turismo y museos accesibles.

En segundo lugar, a través de entrevistas y un muestreo no probabilístico, se pretende evaluar necesidades de formación continua en temas de accesibilidad en museos, con el fin de satisfacer la experiencia turística en este segmento.

Por último, con las visitas técnicas y un análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y debilidades (DAFO), se procura identificar posibles adecuaciones de las instalaciones para facilitar la accesibilidad en el MMG y de esta manera plantear los lineamientos adecuados para la fomentación del mismo.

#### **1.4. ALCANCE DE ESTUDIO**

El siguiente trabajo de investigación está enfocado a determinar cuáles son las facilidades de servicio e infraestructura que deben brindarse a personas con algún tipo de discapacidad, y a su vez establecer si el objeto de estudio escogido “Museo Municipal de Guayaquil” cuenta con dichas facilidades.

#### **1.5. OBJETO DE ESTUDIO**

Esta investigación toma como objeto de estudio al Museo Municipal de Guayaquil.

##### **1.5.1. HISTORIA DEL MUSEO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL**

Según lo establecido el libro “100 años de historia” (Hoyos Galarza M. , 2009) en 1863 bajo la concepción del patriota Pedro Carbo Noboa, se inaugura el primer museo, conocido como “Museo Industrial”, cuyo funcionamiento, se daba en el edificio del Cabildo. En 1909, se inaugura oficialmente el museo de la ciudad, llamado “Museo Municipal El Industrial de la Biblioteca Edilicia”, de carácter histórico; este poseía alrededor de 1.000 piezas de arqueología, arte colonial y numismática; teniendo como primer director al Sr. Camilo Destruge Illingworth.

El primer edificio del museo fue construido en madera en el año de 1916, pero este fue demolido en 1939 y el Museo de la ciudad volvió a funcionar en el Palacio municipal. Su edificio actual diseñado por el arquitecto Guillermo Cubillo Renella, finalmente inaugurado el 8 de octubre de 1958, bajo la alcaldía del Licenciado Luis Robles Plaza.

En 1992, el edificio fue remodelado, posteriormente, bajo el marco de regeneración urbana, precedida por el Alcalde Ab. Jaime Nebot, este fue restaurado en el 2008. Actualmente el Museo Municipal de Guayaquil, ubicado en la calle Sucre entre la av. Chile y av. Pedro Carbo cuenta con un aproximado de 12.000 piezas. Y su actual director es el Arquitecto Melvin Hoyos Galarza.

### **1.5.2. FUNCIONAMIENTO DEL MUSEO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL**

El Museo Municipal de Guayaquil es una entidad multidisciplinaria que muestra, arte arqueología, historia, numismática, filatelia, arte sacro, respecto a exposiciones temporales existe una amplia gama de ciencias y técnicas que tiene que ver con la historia de nuestra identidad.

La misión del MMG es incrementar la cultura en nuestro pueblo, mientras que su visión consiste en llegar a lograr que los guayaquileños, tengan una consciencia identitaria integral.

El museo tiene dos tipos de actividades, la pasiva que corresponde a la exposición permanente de bienes patrimoniales bajo ejes temáticos, que trata de historia pura de la ciudad. La actividad dinámica o activa está conformado por un programa muy ambicioso llamado “Museo, Arte y Ciudad” que contempla el “Salón de julio” que es un concurso de artes plásticas particularmente de pintura, el “Musimuestras” que es una muestra aleatoria de musical que se realiza en el mes de julio anualmente con el fin de incrementar la cultura musical de los ciudadanos. “El museo itinerante” que es una muestra de ciertas piezas que cuentan nuestra historia. El “Teatro muestras” que es una muestra aleatoria de géneros teatrales con la finalidad de mejorar la cultura teatral de nuestro pueblo que se realiza en el mes de diciembre, “Los conciertos didácticos” que es el conjunto de conciertos que se realizan a lo largo del año para que la orquesta de cámara mejore la cultura musical clásica y semi-clásica que posee nuestro pueblo. “El museo cobra vida” es un proyecto que se hace en el mes de julio y octubre cuyo objetivo es dar a conocer de una manera original la historia de nuestra gente haciendo que artistas encarnen a personajes históricos donde se visualice como se vivió la historia, todos estos proyectos permiten que el museo tenga una actividad dinámica fuera de sus paredes.

El arquitecto Melvin Hoyos, Director de Cultura de la Ciudad, nos indica que estas actividades, la pasiva y la dinámica trabajan en conjunto para alcanzar un solo objetivo que es mejorar la cultura de la comunidad. Todos estos

eventos se coronan con el máximo evento que es el Festival de Artes al Aire Libre (FAAL) que se lleva a cabo anualmente en el mes de octubre desde el año 2000. El FAAL aglutina todas las manifestaciones artísticas y culturales, en el FAAL se puede encontrar, teatro, cine, fotografía, pintura, escultura, artes alternativas, música, danza, títeres, más de 10 manifestaciones artísticas que lo que hacen es posicionar en lo que es la cultura nacional a Guayaquil. Lo que nos muestra que el desarrollo cultural de Guayaquil es mucho más de lo que la gente piensa, el museo tiene una actividad intensa desde el punto dinámico.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN LITERARIA**

#### **2. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

Para nuestro proyecto se han tomado en cuenta diferentes trabajos de investigación aplicados en otros países, entre los cuales tenemos los siguientes, según el año de su emisión.

##### **Artículos**

Elizabeth Brinckmann y Jairo Sidnei Wildgen en el año 2003 publican para la Universidad de Santa Cruz do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil. “Los Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la “Sociedad Inclusiva” y del “Turismo Accesible”. Como su nombre lo indica este documento nos habla

sobre las dificultades que podrían presentarse a los profesionales del turismo al enfrentarse al proceso de construcción de una sociedad inclusiva, además de las posibilidades que se presenten para atender al gran número de personas que padecen de alguna discapacidad.

El “Turismo como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos, el caso de Lousa (Portugal)” es un artículo publicado en el año 2009 por Elizabeth Kastenholz y Galán Ladero en la Revista de la Universidad de Coruña. Este artículo nos habla sobre la responsabilidad social correspondida a las empresas turísticas, que puede servir para la mejora de la competitividad y responsabilidad social de las mismas, para la superación de las ofertas prestadas a personas en particular. Este documento ahonda en el tema del turismo accesible como modalidad para el “turismo sin barreras”, y sobre los beneficios que podría alcanzar la empresa turística tras la adopción y adaptación de una imagen socialmente más humana.

Además del estudio de María Teresa Fernández Alles, en el año 2009 sobre “Turismo accesible Importancia de la accesibilidad para el sector Turístico”, publicado en la revista Interdisciplinar nº9, plantea que al ser el segmento de las personas con discapacidad uno de los cuales está tomando mayor fuerza en el sector del turismo, nos lleva a tomar al mismo en consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico. Y es de vital importancia conocer las necesidades y facilidades que deben prestarse a las personas de este segmento.

Según el artículo “Turismo Accesible/ Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad” escrito por Millán Escribiche publicado en 2010 por la Revista de Investigaciones Turísticas N°2, de la Universidad de Murcia, Departamento de Recursos Turísticos, se establecen los avances en la planificación y normas a favor de las personas con discapacidad, a su vez los obstáculos y dificultades a los que todavía se enfrentan para poder acceder a una oferta turística accesible.

“Accesibilidad e inclusión en espacios de arte ¿Cómo materializar la utopía?”, es un artículo publicado en el año 2011 por Universidad de Málaga. Departamento de Didáctica de la Expresión Musical, Plástica y Corporal, y escrito por Luisa Gómez de Águila. Este artículo plantea de manera mucho más amplia, las barreras que intervienen en la exclusión, además de los diferentes aspectos que afectan la inclusión en los espacios de arte.

“Los Museos Accesibles en España: el caso Guggenheim”, publicado en el año 2013 por la Universidad de Cádiz en España, por la misma autora del Turismo accesible y su importancia en el sector turístico, quien esta vez redactó una investigación basada en la importancia de que la actividad turística se ofrezca a todos por igual, con los mismos derechos y oportunidades. Además de conocer las normas y leyes por las que se rigen museos, y los requisitos para que estos sean considerados accesibles.

Cristina Álvarez de Morales de Mercado es la autora de “La Accesibilidad en el Museo desde una perspectiva sociológica”, artículo que fue publicado en el año 2013 por la Revista de Estudios Jurídicos de la Universidad de Jaén (España). El principal objetivo de este escrito es el de entender la importancia del turismo accesible para ser aplicado a museos, como un tema de importancia, y visto desde un punto de vista social.

La ICOM es el Consejo Nacional de Museos, y cuya misión es la de preservar y compartir los bienes culturales. Esta institución cuenta con una revista, la cual en su publicación n°2 nos explica cómo los museos han comenzado a cambiar su manera de ver al visitante y su concepción frente a la inclusión, además de explicar las principales pautas para que un edificio sea considerado accesible, ya sea por su infraestructura, exhibiciones, actividades, entre otras.

La Revista de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Costa Rica, el 30 de junio del 2015, publicó de mano de Álvaro Mendieta Vargas el artículo: “Museos Inclusivos: ver y no tocar” el cual busca crear conciencia en los prestadores de servicio en establecimientos culturales enfocados en personas con un tipo de discapacidad visual. Por medio de este escrito se propone que las políticas públicas deben cumplir con la propuesta de crear espacios que sean accesibles, para una sociedad costarricense inclusiva.

## **Guías**

Guías Multimedia Accesible, el Museo para todos. Su primera edición fue en el año 2008, cuyos autores son Belén Ruiz, José Luis Pajares, Lourdes Moreno, María del Carmen Gálvez, y Jaime Solano. Editada por el Real Patronato sobre Discapacidad de España. El objetivo de esta guía es favorecer la accesibilidad audiovisual a través de los servicios de subtítulo y audiodescripción. La idea que ha guiado esta investigación es la de diseñar de forma adecuada las pautas de diseño para todos, lo que sería útil y beneficioso para la sociedad.

La Guía de Museos, Monumentos y Puntos de Interés Turísticos Para Todos, publicado en el año 2010 por la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), Madrid, España. Su importancia radica en ser una guía que selecciona y aporta información sobre ciertos sitios y productos turísticos accesibles que se ofertan en este país.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3. METODOLOGÍA APLICADA

Para llevar a cabo los objetivos planteados en esta investigación cualitativa se utilizará una metodología basada en los siguientes aspectos:

**Análisis bibliográfico:** Para conocer la situación actual del turismo y museos accesibles, se utilizará literatura previa sobre la temática, como revistas y artículos especializados.

**Visita técnica al MMG:** Para un mayor acceso a fuentes de información hemos visitado y recorrido las instalaciones del Museo Municipal de Guayaquil,

así mismo se ha entablado conversaciones con el Director y el personal del sitio.

**Análisis DAFO:** En base a la visita en el lugar se ha realizado un análisis DAFO para determinar las facilidades arquitectónicas que posee.

**Entrevistas al personal:** Para contar con opiniones, consejos y experiencias de los guías del Museo Municipal se realizaron entrevistas para evaluar su nivel de capacitación. *Véase el Anexo entrevistas. Página 70.*

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS**

#### **4. RESULTADOS**

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, el cual comprende el análisis de la bibliografía estudiada, así como, el análisis e interpretación de respuestas de las entrevistas realizadas a los guías del MMG.

##### **4.1 SITUCACION ACTUAL DE LA ACCESIBILIDAD**

En este apartado se hablará de todo lo relacionado a la accesibilidad

#### **4.1.1. LA ACCESIBILIDAD A NIVEL INTERNACIONAL**

A nivel internacional en el año de 1963, se celebra en Suiza el “Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas”, en el que se toma una mayor conciencia sobre el concepto de la discapacidad y se elaboran varias declaraciones donde se tratan los derechos del discapacitado.

A raíz de esto se empiezan a promulgar normativas que buscan la inclusión de la población con discapacidad en general, especificamos los más significativos a continuación:

- Declaración Mundial de los Derechos Humanos promulgada por las Naciones Unidas en 1975
- Año Nacional de los Minusválidos declarado por las Naciones Unidas en 1981.
- El Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos aprobado por la Asamblea de los Impedidos aprobada por las Naciones Unidas en el año 1982
- La Conferencia Europea de Accesibilidad en Edificios Públicos en 1987

- Las normas uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 1993.
- La Declaración de Barcelona: La Ciudad y los Discapacitados en 1995
- La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, Art. 30. de la ONU.

En el año de 1980 tomando en cuenta todo el movimiento en pro de los derechos de la población discapacitada, La Organización Mundial del Turismo (OMT) contempla la creación e integración dentro la “Declaración de Manila”, reconociendo el turismo como un derecho fundamental, de gran relevancia y clave para el desarrollo humano.

En 1996 El Trace Center de la Universidad de Wisconsin de Estados Unidos, establecen los conceptos definidos para el “Diseño para Todos” o “Diseño Universal”, que es “el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles”.

#### **4.1.2. ACCESIBILIDAD EN ECUADOR**

La atención a las personas con discapacidad en el país comienza a darse hace medio siglo por iniciativa de hombres y mujeres con hijos o algún otro familiar que padeciera de alguna discapacidad. Algunos profesionales

ecuatorianos se sumaron a esta causa en pro de los derechos de estas personas, y para lograr su meta apoyaron la creación de organizaciones privadas.

A continuación se detallarán los principales momentos históricos de la discapacidad en Ecuador:

### **1940 a 1970**

Se aprueba la ley del ciego, norma pionera de la legislación latinoamericana en este tema (1965)

Con el respaldo técnico de la FASINARM, se crea la carrera de Pedagogía Terapéutica en la Facultad de Ciencias Médicas en la Universidad de Guayaquil, siendo la primera en desarrollarse en esta área dentro del país (1975)

Se crea el CONAREP (Consejo Nacional de Rehabilitación Profesional)

### **1980 a 1990**

Se define la División Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud Pública

Se crea la Ley de Protección del Minusválido, mediante la cual nace DINARIM (Dirección Nacional de Rehabilitación Integral del Minusválido)

Se conforma la Unidad de Educación Especial como organismo técnico y regulador en el Ministerio de Educación

**1990 a 2000**

Se expide la Ley 180, que impulsa la atención de las personas con discapacidad, esto durante el año 1992.

Se crea el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS)

Se fortalecen las organizaciones de personas con discapacidad a través de cinco federaciones nacionales:

- FENEDIF (Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física)
- FENSE (Federación Nacional de Ciegos del Ecuador)
- FENASEC (Federación Nacional de Sordos del Ecuador)
- FEPAPDEM (Federación Ecuatoriana Pro Atención a la Persona con Discapacidad Intelectual, Parálisis Cerebral, Autismo y Síndrome de Down)
- FENODIS (Federación Nacional de ONG's para la Atención de las Discapacidades)

**2000 a 2013**

Primera propuesta de política de acción para el Sistema Nacional de Educación (2000)

Se conforma la Mesa Cantonal de Concertación de Discapacidad de la M.I. Municipalidad de Guayaquil (2002)

El código de trabajo obliga al empleador que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, a contratar, al menos a una persona con discapacidad (2006).

La ex vicepresidencia de la República, con Lenin Moreno, inicia la misión solidaria “Manuela Espejo”, la cual tiene como finalidad la de estudiar y registrar a las personas con discapacidad del país. Además del programa “Joaquín Gallegos Lara”, el cual entrega medicinas, bonos y equipos.

Entre los años 2008 y 2009 la Federación Nacional de ecuatorianos con discapacidad física, inició una investigación de infraestructura accesible para turistas que padecen de algún tipo de discapacidad, creando la guía de turismo accesible, siendo esta la única publicación que cuenta con información especializada del país como un destino turístico accesible; la guía menciona lugares de interés y provee contactos de hoteles, restaurantes.

En 2010 se establece “La Declaración de Quito”, y dicho documento pretende garantizar el cumplimiento de las políticas y programas nacionales y regionales, para la atención, rehabilitación y prevención de las discapacidades.

El 25 de septiembre de 2012, se publica la Ley Orgánica de Discapacidad en el Registro Oficial N° 796, normativa que asegura la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Se conforma la Secretaría Técnica de Discapacidades, adscrita a la Vicepresidencia, con la finalidad de seguir adelante con la iniciativa del ex-Vicepresidente del Ecuador, Lcdo. Lenín Moreno, referente a personas con discapacidad (2013)

Además de adherirse a La Convención Internacional sobre los Derechos para las Personas con Discapacidad, en el cual “se asegura que las personas con discapacidad tengan acceso a las instalaciones deportivas, recreativas y turísticas”.

El Plan del “Buen Vivir” es sin lugar a dudas otro ejemplo en el que se observa la importancia de la inclusión para el gobierno ecuatoriano, a continuación se mencionan los objetivos que lo reflejan:

- Objetivo 1. Auspiciar la igualdad, la cohesión y la integración social y territorial en la diversidad.
- Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población.
- Objetivo 7. Construir y fortalecer espacios públicos interculturales y de encuentro común.

#### **4.1.3. TURISMO ACCESIBLE**

La accesibilidad a través del tiempo ha sido uno de los importantes temas que han tratado muchas organizaciones nacionales e internacionales, gubernamentales o no gubernamentales con la finalidad de lograr la completa integración de las personas con discapacidad.

Según datos de la Organización Mundial del Turismo esta actividad se ha convertido en un fenómeno que produce constantes flujos de personas discapacitadas y divisas. El segmento de mercado que integran actualmente está ganando mayor participación, esto se debe fundamentalmente a su disponibilidad de tiempo y a sus deseos de viajar, estos últimos impulsados por la existencia de ayudas técnicas y económicas. (OMT, 2014)

El Ministerio de Turismo, en el canal oficial de Ecuador ama la vida presenta algunos de los sitios con esta visión integral dentro del país. A nivel de hotelería tenemos: La Hostería Cuicocha, que brinda las facilidades de servicio, empleados conocedores del lenguaje de señas, e infraestructura tales como rampas, puertas corredizas, barras en los baños, lavabos bajos y altos.

La Hostería Mandala en Puerto López, así mismo cuenta con las instalaciones adecuadas y facilidades de servicios necesarias, además de una pasarela de madera a lo largo de la costa, en el que las personas con discapacidad motriz pueden por sí solas disfrutar de esta experiencia a nivel de la playa.

Baños de Agua Santa en el año 2010 se hizo acreedor al Premio Reina Sofía de Accesibilidad Universal, otorgado por el Gobierno de España. Baños se encuentra también en el programa “Ecuador sin barreras”, en este sitio existen 195 rampas para acceder a distintos servicios públicos y privados; hospitales, bancos, parques, 15 establecimientos de hospedaje. Esto son algunos de los

ejemplos que busca brindar sin excepción, a todos, la oportunidad de visitar nuestro país, de viajar y de vivir una experiencia diferente.

El “Turismo Accesible” evoluciona constantemente en pro de las personas con discapacidad, hacia un nuevo modelo conocido como “Turismo para Todos”, el que consiste en eliminar las barreras físicas de manera que cualquier entorno turístico, en este caso museos, pueda ser disfrutado en igualdad de condiciones por cualquier persona.

#### **4.1.4. MUSEOS INCLUSIVOS**

La cultura es un bien que debe estar disponible para todos, sin barreras en la prestación de servicios. Todas las personas deben tener el derecho a acceder al patrimonio de su lugar de origen en sus momentos de ocio y aprendizaje.

Hoy en día las instituciones museísticas caracterizan sus servicios en la atención prestada a todos sus visitantes y esto no puede darse si se pasan por alto las necesidades de los grupos con alguna minusvalía.

Los Museos Accesibles promueven el libre acceso a la información para el conjunto poblacional tan diverso existente, de esta manera implementa una serie de ventajas para favorecer el acceso a sus instalaciones, ya que sus espacios son más amplios lo que es una medida favorable para las personas

con discapacidad, además de ser una medida que favorece al sitio a través de la mejora de su imagen social.

Los museos españoles están incorporando la atención al visitante con discapacidad y la accesibilidad entre sus temas de más importancia a tratar. Así, la Red de Museos de España, creada en 2009, considera que uno de sus objetivos principales es la garantía de la accesibilidad a la cultura para todos los ciudadanos.

La mejora de la accesibilidad es un proceso en marcha aunque aún no completado en los museos. Al igual que en otros ámbitos, los primeros pasos dados para corregir la falta de accesibilidad se han encaminado a eliminar las barreras físicas en la arquitectura, instalando ascensores, rampas o baños accesibles.

#### **4.1.5. MUSEOS Y TECNOLOGÍA**

En la actualidad los museos accesibles se han enfrentado al reto de integrar dispositivos multimedia portátiles en las visitas a los museos. Existen numerosas guías multimedia turísticas y algunas de ellas están especialmente indicadas para su uso en museos, pero solo unas pocas toman en consideración criterios de accesibilidad.

Unos de los ejemplos más destacados de museos que implementan estas tecnologías dentro de sus instalaciones están el Museo Nacional Centro de

Arte Reina Sofía de Madrid y el Guggenheim de Bilbao, entre otros que han puesto a disposición del público, guías en Braille y videos en lengua de signos para personas con discapacidad auditiva, que pueden verse en pantallas portátiles.

Así mismo, la Fundación CNSE para la supresión de las barreras de la comunicación, está participando y ha participado en proyectos de accesibilidad a museos y de incorporación de las personas sordas a la cultura en las siguientes instituciones: Museo de la Real Casa de la Moneda y Timbre, Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

A continuación detallaremos algunos de los ejemplos más destacados de estos proyectos:

### **Signoguías**

Las signoguías son unos dispositivos, tipo PDA (Asistente Digital Personal) o iPod, que, a través de Lengua de Signos y subtítulo, facilitan las explicaciones sobre el recorrido de los museos o los distintos cuadros de sus colecciones a personas con discapacidad auditiva.

Este artefacto es portátil, lo que permite realizar el recorrido de forma normalizada, y está diseñada para que el usuario navegue por un menú y seleccione la obra que desee. Incluyen una amplia explicación de las obras,

en la que se hace hincapié en los aspectos técnicos e históricos de cada uno de los cuadros y sus autores o en el contexto histórico del recinto.

En España la primera signoguía fue implantada a finales del año 2007 en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. En este caso Antenna Audio, que es una empresa británica dedicada a la fabricación de este tipo de dispositivos para facilitar la experiencia de interpretación en espacios de exposición, se alió con Fundación Orange para ofrecer la signoguía al museo.

### **Audioguías**

Una audioguía es un sistema electrónico diseñado para realizar guías personalizadas en museos, parques, centros históricos, o salas de arte. Proveen información histórica, técnica y visual de lo que se esté siendo observado.

Todas las audioguías son susceptibles de contener audio descripciones, ya sean éstas programadas en el dispositivo como un canal independiente o creando locuciones “para todos” que tengan en cuenta a personas con discapacidad visual. Los profesionales guionistas de las locuciones de las audioguías tienen que considerar la diversidad sensorial de su público objetivo.

En España, podemos destacar la empresa Flexiguía, que ha distribuido audioguías a decenas de museos, e incluye en algunas de ellas un canal de audio descripción. Las audioguías de Flexiguía tienen unas características

tecnológicas avanzadas que incluyen las siguientes funcionalidades opcionales:

- Reconocimiento de la posición del usuario por medio de infrarrojos.
- Sincronización con pantallas audiovisuales por medio de código de tiempo para audio descripción.

### **GVAM – Guías interactivas para museos accesibles**

Son las aplicaciones para museos y espacios turísticos, con las cuales se busca proveer una experiencia didáctica al momento de explorar espacios culturales de interés, y por medio de este medio se busca ser un referente para la accesibilidad.

Ventour es el gestor de contenidos online de GVAM. Permite a la industria cultural y turística crear y actualizar apps y guías multimedia accesibles para todos. Esta herramienta permite incorporar las siguientes facilidades para la accesibilidad universal:

- Audio navegación automática y auto descripción para personas con discapacidad visual
- Subtitulado automático a partir de texto y con editor integrado
- Videos en lengua de signos para personas con discapacidad auditiva
- Textos de lectura fácil y pictogramas para personas con discapacidad intelectual

Además las apps son compatibles con las funciones de accesibilidad nativas de iOS y Android.

Otras de las facilidades que se ofrecen son la de gestión inteligente de idiomas, ya que Ventour soporta cualquier tipo de codificación de idioma, además de sincronizar los recorridos disponibles con cada idioma conforme a las traducciones que se vayan incorporando. También cuenta con las locuciones inmediatas, insertando un texto y una voz, para de esta manera obtener en menos de 10 segundos una locución sintética, y se lo puede hacer hasta en 32 idiomas.

#### **4.2. SOCIALIZACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD**

En base a la investigación realizada referentes a los temas de accesibilidad universal y en Ecuador, podemos manifestar que el turismo accesible, no se trata de una simple innovación social, hablamos de la relevancia alcanzada por esta rama del sector turístico. A continuación especificamos sus ventajas:

1. En primer lugar, desde el punto de vista social, la mejora de la accesibilidad contribuiría a eliminar las desigualdades en el acceso al turismo, permitiendo a las personas discapacitadas y con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos, lo que supondría un incremento en la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado.

2. Como consecuencia de lo anterior, el destino turístico accesible gozaría de una mejor imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente, el acceso a sus productos y servicios turísticos.
3. Desde un punto de vista económico, ofertar un destino turístico sin barreras, permitiría atraer a este segmento de mercado y a su vez aportaría al incremento de divisas del destino elegido por el turista.
4. Los turistas discapacitados acuden a un destino turístico siempre acompañados por familiares o amigos, es por esto que se los considera multivalentes. Es por esto que al atraer a personas discapacitadas a un destino, y al mismo tiempo atraer a muchos otros turistas.
5. La presencia de los turistas discapacitados en un destino contribuiría a reducir el efecto de la estacionalidad del mismo, debido a su preferencia de viajar en épocas del año con menos afluencia de personas a un sitio turístico.

#### **4.3. PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN**

Estas preguntas surgen como necesidad de información ante el problema encontrado, con las cuales, se formularán las entrevistas para obtener datos que luego serán analizados.

A continuación se detallan las preguntas elaboradas y el objetivo de plantear la pregunta.

Con las preguntas: “¿Ha escuchado sobre el Turismo accesible?” “¿Qué entiende por él?” “¿Desde su perspectiva que ventajas traería la implementación de un museo inclusivo en la ciudad?”, buscamos saber, que tan informados se mantienen los guías sobre las nuevas tendencias en el sector turístico. Así mismo, se pretende estar al tanto de la comunicación existente entre la dirección del MMG y el departamento de guianza a través, de la pregunta: “¿El museo cuenta con algún modelo de plan que busque implementar la accesibilidad?”.

La investigación plantea conocer el nivel de capacitación de los guías, por medio de las siguientes interrogantes: “¿Usted ha recibido alguna capacitación acerca de cómo tratar con personas discapacitadas?” “¿Ha recibido cursos de primeros auxilios?”.

Con las siguientes preguntas: “¿Usted ha visto a alguna persona con discapacidad visitando el museo?” “¿La persona con discapacidad estuvo acompañada?” “¿Desde su perspectiva cómo fue la experiencia de la persona con discapacidad?” “¿Cuánto tiempo tardó la persona con discapacidad en recorrer el museo?” se busca identificar si, entre los visitantes del museo se encuentra el segmento estudiado y el comportamiento que este tiene en el museo.

De la misma manera se aspira analizar las emociones del guía al tratar con una persona con algún tipo de discapacidad a través de la pregunta: “¿Cómo se sintió al guiar a la persona con discapacidad?”.

Por último, se busca conocer más, sobre cómo se aborda la accesibilidad en el museo mediante las siguientes preguntas: “¿Llevan algún registro de cuantas personas con discapacidad visitan el museo?” “¿Existen exposiciones con criterios de accesibilidad?”.

#### **4.4. PARTICIPANTES**

En este apartado se determinara las características y el número de entrevistados para nuestra investigación.

##### **4.4.1. PERFIL DEL PARTICIPANTE**

Los entrevistados deberán contar con las siguientes características:

- Personas que tengan un acercamiento con las personas. (Recepción de visitantes)
- Guías del Museo Municipal de Guayaquil
- Género: Hombre y Mujeres

#### **4.4.2. TAMAÑO DE MUESTRA**

Esta investigación cualitativa se mide a través de un método teórico completo, es decir que, se recopiló información de personas necesarias hasta que la información obtenida nos satisfaga.

Nuestro universo se dividió en dos estratos, personal del Museo Municipal y personal de la Biblioteca Municipal. Teniendo a 79 trabajadores, se descartó al personal de la Biblioteca Municipal, y al personal administrativo del museo, ya que no cumplían con el perfil de los participantes, llegando a 8 personas, de los cuales, se procedió a entrevistar a 7 personas.

#### **4.5. TIPO DE ESTUDIO**

Esta investigación es del tipo de estudio cualitativa, descriptiva y analítica.

- Cualitativa porque pretende descubrir el cómo se aborda la accesibilidad en el Museo Municipal de Guayaquil.
- Descriptiva porque nos permitirá detallar las instalaciones que posee el MMG.
- Analítica porque nos permitirá analizar la situación de la accesibilidad detallando las ventajas de la implementación de un museo inclusivo en la ciudad.

## **4.6. ANALISIS DE LAS ENTREVISTAS**

Después de realizar las entrevistas, por objeto de estudio se determinaron las siguientes categorías, las cuales cubren las necesidades de la investigación; a continuación se detallarán cada una de ellas con su respectivo análisis.

### **4.6.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS GUÍAS DEL MUSEO**

La investigación nos muestra que de las siete personas entrevistadas, cinco pertenecen al género femenino y sólo dos pertenecen al género masculino. Sus edades rondaban entre los 25 años hasta los 50. Los entrevistados poseen el nivel superior en educación.

En cuanto a idiomas todos poseían conocimientos en el idioma inglés y solo uno de los entrevistados tenía conocimiento de italiano, portugués y francés. Solo una de las personas entrevistadas expresó tener conocimiento básico del lenguaje de señas.

**Tabla i: Características de los Guías**

Entrevistados	Sexo	Edad	Nivel de educación	Carrera/ título	Idiomas
Entrevistado 1	Femenino	25	Superior	Psicología	Español Inglés
Entrevistado 2	Femenino	28	Tecnología	Turismo	Español Inglés
Entrevistado 3	Femenino	35	Tecnología	Turismo	Español Inglés
Entrevistado 4	Masculino	35	Superior	Diseño Gráfico	Español Inglés
Entrevistado 5	Masculino	50	Superior	Historiador Genealógico	Español Inglés Italiano Portugués Francés
Entrevistado 6	Femenino	28	Superior	Gestión empresarial	Español Inglés
Entrevistado 7	Femenino	28	Superior	Turismo	Español Inglés lenguaje de señas

**Fuente:** Autores

#### 4.6.2. DISCAPACIDAD Y MMG

Por medio de esta categoría se identificarán las facilidades que se brinden en el Museo Municipal de Guayaquil a personas minusválidas, para de esta manera satisfacer los fines informativos de nuestra investigación.

Al momento de preguntar a los guías del museo que es, o que entendían acerca del turismo accesible, se obtuvo una gama de respuestas bastante distintas, que explicaremos a continuación:

Solo unos pocos pudieron identificar de manera correcta lo que este concepto determina, la mayoría desconocía su significado e identificaban la accesibilidad como la apertura que brinda el museo a turistas nacionales, e

internacionales, y siendo de esta manera todos consideraban al museo como un sitio turístico accesible.

**Tabla ii: Turismo Accesible**

Entrevistados	Ha escuchado sobre el turismo Accesible
Entrevistado 1	No
Entrevistado 2	Si
Entrevistado 3	No
Entrevistado 4	No
Entrevistado 5	Si
Entrevistado 6	Si
Entrevistado 7	No

**Fuente:** Autores

El implementar un plan de accesibilidad en el museo, basado en sus respuestas previas se refería simplemente a la promoción que el museo realice fuera de sus instalaciones, ya sea por medios hablados, o escritos.

Abordando el tema de la discapacidad se establece que en el Museo Municipal no existe ninguna persona con discapacidad motriz o sensorial brindando sus servicios.

**Tabla iii: Discapacidad en el MMG**

Entrevistados	Existe algún plan de accesibilidad	Compañeros con discapacidad
Entrevistado 1	Si	No
Entrevistado 2	Si	No
Entrevistado 3	No	No
Entrevistado 4	Si	No
Entrevistado 5	Si	Si, el mismo
Entrevistado 6	Si	No
Entrevistado 7	Si	No

**Fuente:** Autores

La respuesta de los entrevistados fue positiva al momento de preguntar las ventajas que en su opinión traería la implementación de un museo inclusivo dentro de la ciudad. Tomando en consideración los niveles de personas que padecen algún tipo de limitación o discapacidad, y tomando en cuenta la importancia de compartir la información histórica y cultural de nuestra ciudad a todo aquel que sienta el deseo de aprendizaje.

Además se mencionó que por el momento está en marcha la construcción del elevador que conectara las dos plantas del edificio, además de que se recalcó que ellos siempre buscan brindar toda la ayuda necesaria sin ningún tipo de discriminación.

**Tabla iv: Ventajas de Museo Inclusivo**

<b>Entrevistados</b>	<b>Ventajas de un Museo Inclusivo</b>
<b>Entrevistado 1</b>	Facilitar visitas al museo.
<b>Entrevistado 2</b>	Ayudar a personas con discapacidad
<b>Entrevistado 3</b>	Traer alguien especializado
<b>Entrevistado 4</b>	Ampliaría el conocimiento cultural
<b>Entrevistado 5</b>	Incrementar el conocimiento
<b>Entrevistado 6</b>	Incrementar el turismo
<b>Entrevistado 7</b>	Nuevas señaléticas y tecnologías.

**Fuente:** Autores

Por medio de las entrevistas se determinó que el museo realiza cursos constantes de recursos humanos, integración, pero solo uno de ellos indicó haber recibido un curso de cómo tratar con personas discapacitadas. En cuanto al conocimiento de lenguaje de señas solo uno recibió un curso básico y fue por su cuenta.

**Tabla v: Formación Continua**

<b>Entrevistados</b>	<b>Curso de consideraciones a personas con discapacidad</b>	<b>Curso de lenguaje de señas</b>	<b>Curso de primeros auxilios</b>	<b>Curso de Bomberos</b>
<b>Entrevistado 1</b>	No	No	No	Si
<b>Entrevistado 2</b>	No	No	Si	No
<b>Entrevistado 3</b>	No	No	Si	No
<b>Entrevistado 4</b>	Si	No	Si	No
<b>Entrevistado 5</b>	No	No	Si	No
<b>Entrevistado 6</b>	No	No	Si	No
<b>Entrevistado 7</b>	No	Si	Si	No

**Fuente:** Autores

Según lo expuesto por los guías el museo se recibe visitas diarias de personas con algún tipo de discapacidad, principalmente grupos de niños provenientes de escuelas especiales, siempre acompañados por profesores, familia, o amigos.

La opinión de cada uno de los entrevistados en cuanto a la experiencia de los visitantes con discapacidad es que cada uno de ellos experimenta un momento grato de aprendizaje en el que, por todos los medios se trata de prestarles todas las atenciones necesarias.

La mayoría de los guías concuerda en que los visitantes con capacidades limitadas se demoran un porcentaje de tiempo mayor en recorrer el museo en comparación a las personas que no lo son, este tiempo es de cuarenta y cinco minutos a una hora. Los demás entrevistados prefirieron no dar un tiempo en específico y simplemente decir que ellos están para servir todo el tiempo en el que se los solicite.

Finalmente se define que no existe un registro de las personas discapacitadas que ingresan al museo, solo uno general entre hombres, mujeres, niños y niñas. Las exposiciones existentes dentro de las instalaciones del museo no son puestas en marcha con un modelo de accesibilidad incluido.

**Tabla vi: Visitantes con Discapacidad**

Entrevistados	Reciben visitas de personas con discapacidad	Vienen acompañadas	Experiencia de la persona	Recorrido al museo	Registro para personas con discapacidad
Entrevistado 1	Si	Si	Contentos	45 minutos	No
Entrevistado 2	Si	Si	Muy buena	1 hora	No
Entrevistado 3	Si	Si	Contentos	40 minutos	No
Entrevistado 4	Si	Si	Normal Tranquila	Adaptado al tiempo del visitante	No
Entrevistado 5	Si	Si	Totalmente normal	Lo que sea necesario	No
Entrevistado 6	Si	Si	Buena	40 minutos	Si
Entrevistado 7	Si	Si	Acogedora Felices	30 minutos	No

**Fuente:** Autores

#### 4.6.3. ASPECTOS EMOCIONALES DE LOS GUÍAS

La siguiente categoría es de importancia ya que definiremos si el concepto de tener turistas con alguna limitación física o sensorial es del interés de los guías del museo o de su completa indiferencia.

Cada uno manifestó que al tener la oportunidad de haber guiado aunque sea una vez durante su labor a personas discapacitadas experimentaron la dificultad que se les presento al no estar preparados para tratar con las mismas. La mayoría considera de importancia el adquirir conocimientos para el trato adecuado a estas personas, aunque no se les hayan prestado cursos

previos en su lugar de oficio, ni por iniciativa propia. Solo uno de los guías manifestó haber recibido un curso básico de lenguaje de señas, el mismo realizó fuera de las instalaciones del museo.

Así mismo consideran que la implementación de un museo mucho más accesible sería realmente beneficioso no solo para las personas con capacidades limitadas, sino también para el sitio turístico.

Es así que cada uno se muestra abierto ante la idea de adquirir mucho más conocimiento en cuanto al tema y aplicarlo como base de su experiencia y trato al visitante.

**Tabla vii: Aspectos emocionales de los guías**

<b>Entrevistados</b>	<b>Como se sintió al guiar a personas con discapacidad</b>	<b>Realizaría un curso para tratar con personas con discapacidad</b>	<b>Existen exposiciones con criterios de accesibilidad</b>
<b>Entrevistado 1</b>	Bien	Si	No
<b>Entrevistado 2</b>	Es difícil	Si	No
<b>Entrevistado 3</b>	Bien	Si	Si
<b>Entrevistado 4</b>	Satisfecho Normal Tranquilo	-	Si
<b>Entrevistado 5</b>	Normal	Si	Si
<b>Entrevistado 6</b>	Complicado	Si	No
<b>Entrevistado 7</b>	Bien	Sí	Exposiciones generales.

**Fuente:** Autores

#### **4.6.4. CONCLUSIONES DE LAS ENTREVISTAS**

A continuación se detallarán las conclusiones a las que se ha llegado después de analizar las respuestas de los entrevistados.

- Existe una concepción equivocada de lo que es el turismo accesible, por lo tanto los entrevistados consideran al museo como accesible.
- No existe una mayor comunicación entre la dirección del MMG y el departamento de guianza, se desconoce sobre los planes de accesibilidad en el museo.
- Los guías no se encuentran capacitados para tratar con personas con discapacidad.
- A pesar de no estar capacitados, los guías tratan de ir de acuerdo a las necesidades de las personas con discapacidad, haciendo de su visita agradable.

#### **4.7. INSTALACIONES DEL MMG**

En este apartado especificamos los detalles generales obtenidos de nuestro sitio de estudio,

##### **4.7.1. ASPECTOS GENERALES**

**Ubicación:** se encuentra en la Calle Sucre, entre Chile y Pedro Carbo.

**Figura 1: Edificio del Museo Municipal**



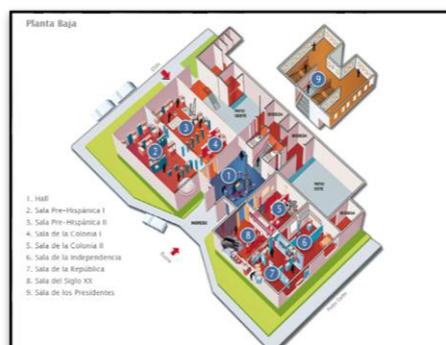
**Fuente:** Libro, 100 años de Historia del Museo Municipal de Guayaquil  
**Fecha de investigación:** 30 de diciembre del 2015.

**Atención al Público:** Martes a viernes: 8h30 a 16h30; Sábados y domingos: 10h00 a 14h00.

#### 4.7.2. EDIFICIO DEL MMG

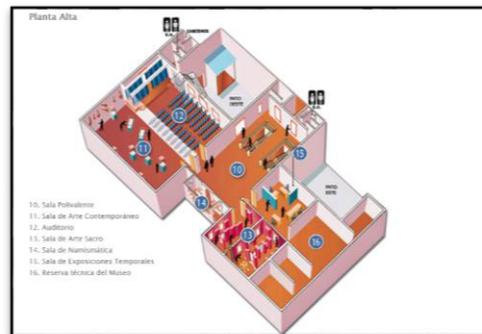
El edificio del Museo Municipal de Guayaquil es de dos plantas, a continuación se detallara las instalaciones con la que cuenta el museo.

**Figura 2: Plano - Planta Baja**



**Fuente:** página web del MMG (<http://www.museodeguayaquil.com/>)  
**Fecha de la investigación:** 28 de diciembre de 2015

**Figura 3: Plano-Planta Alta**



**Fuente:** página web del MMG (<http://www.museodeguayaquil.com/> )  
**Fecha de la investigación:** 28 de diciembre de 2015

#### **4.7.3. ACCESIBILIDAD FÍSICA**

##### **Acceso**

- Rampa para subir a la vereda
- La entrada al museo es accesible, sin escalones ni desniveles en el suelo.
- La puerta principal abre hacia fuera, amplia de ancho y alto.

**Figura 4: Rampas Calle Pedro Carbo**



**Fuente:** Autores

**Figura 5: Entrada MMG**



**Fuente:** Autores

### **Vestíbulo y Recepción**

- Se accede al vestíbulo desde la entrada principal y es accesible.
- El mostrador de atención al público tiene una altura de 1 metro, no adaptado para usuarios de silla de rueda ya que no permite el acercamiento frontal para estos usuarios.

- Existe un ascensor para poder acceder a planta alta, no se encuentra en funcionamiento.

**Figura 6: Vestíbulo del MMG**



**Fuente: Autores**

**Figura 7: Recepción MMG**



**Fuente: Autores**

**Figura 8: Ascensor (Vestíbulo)**



**Fuente:** Autores

**Figura 9: Ascensor (planta alta)**



**Fuente:** Autores

### **Salas de Exposiciones**

- Están distribuidas en la planta baja, y primer piso del museo.
- Existe un espacio adecuado para la circulación y maniobra de usuarios de silla de ruedas, ya que el ancho libre de los pasillos es bastante.
- La altura de los expositores y vitrinas es de un metro, tampoco adaptado para usuarios en sillas de ruedas.

**Figura 10: Sala Prehispánica**



**Fuente:** Autores

**Figura 11: Vitrinas**



**Fuente:** Autores

### **Aseos**

- La puerta principal abre hacia adentro, tanto en el baño de la plata baja como en el del primer piso.
- No se encuentran señalizados con el símbolo internacional de la accesibilidad (SIA)

- La puerta de la cabina de baño abre hacia fuera y no cuenta con el espacio necesario para una persona en silla de ruedas.
- Los lavabos no tienen un espacio libre que permita el acercamiento frontal del discapacitado.

**Figura 12: Aseos Planta Baja**



**Fuente:** Autores

**Figura 13: Lavamanos planta baja**



**Fuente:** Autores

#### 4.7.4. ACCESIBILIDAD VISUAL

##### Acceso

- La puerta de entrada es lo suficientemente amplia para no representar ninguna molestia.

**Figura 14: Entrada MMG**



**Fuente:** Autores

##### Salas de exposiciones

- Las salas no disponen de puertas que pudiesen constituir un riesgo para personas con discapacidad visual
- El pavimento es homogéneo, sin huecos ni resaltes.
- La señalización es llamativa y bastante grande.
- Las salas de exposición están muy iluminadas.

- El mobiliario está distribuido de forma que no obstaculiza la circulación de personas con discapacidad visual.
- Las tablas de información de las obras tienen una letra muy pequeña, y sin escritura Braille.

**Figura 15: Puertas de las Salas**



**Fuente:** Autores

**Figura 16: Señalética**



**Fuente:** Autores

**Figura 17: Mobiliario**



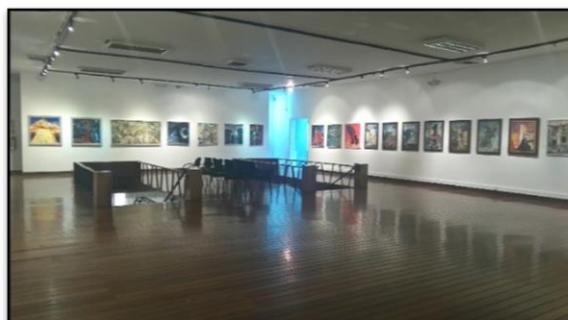
**Fuente:** Autores

**Figura 18: Tablillas de Información**



**Fuente:** Autores

**Figura 19: Planta Alta**



**Fuente:** Autores

## Escaleras

- De la planta baja al primer piso hay más de 10 escaleras, de un aproximado de 15 centímetros de altura.
- El borde de los peldaños no se ha señalado con una franja antideslizante de color contrastado.
- Existen pasamanos a ambos lados de la escalera.

**Figura 20: Escaleras**



**Fuente:** Autores

**Figura 21: Escaleras - Sala Presidentes**



**Fuente:** Autores

#### 4.7.5. ACCESIBILIDAD AUDITIVA

##### Información y Orientación

- No tienen a disposición del visitante folletos con información del museo en ningún idioma.

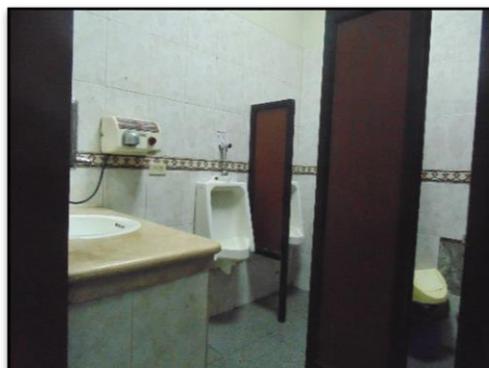
**Figura 22: Información**



**Fuente:** Autores

##### Aseos

- Las puertas de los aseos no tienen un sistema de cierre con una señal visual de “ocupado o libre” ni una banda libre inferior que permita ver si hay alguien en su interior.

**Figura 23: Aseos Planta Alta**

**Fuente:** Autores

#### 4.8. ANÁLISIS DAFO DE LAS INSTALACIONES DEL MMG

Según los resultados obtenidos en las visitas técnicas al MMG, se ha obtenido la siguiente tabla.

**Tabla viii: Análisis DAFO**

DEBILIDADES	AMENAZAS
No existe folletos de información Las tablillas de información poseen letra pequeña El ascensor aún no está en funcionamiento. Los baños no cuentan con el espacio necesario. Los peldaños no cuentan con franja antideslizante	El edificio del museo no puede expandirse. No existe parqueadero.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe un elevador. La entrada es accesible. El espacio en las salas es el adecuado. Los pisos son antideslizantes. El mobiliario no obstaculiza la circulación de personas.	Existen rampas en las veredas El pavimento es homogéneo, sin huecos ni resaltes.

**Fuente:** Autores

#### **4.8.1. DIAGNOSTICO DE LAS INSTALACIONES DEL MMG**

En este apartado se realizará un diagnóstico de las instalaciones del museo, de acuerdo a los tipos de accesibilidad mencionada anteriormente.

##### **4.8.1.1. ACCESIBILIDAD FISICA**

Existen varias instalaciones que favorecen la accesibilidad física dentro del museo como, la entrada principal, que no representa ninguna incomodidad para el tipo de discapacidad física, también tenemos las salas, estas salas son espaciosas y no existe obstrucción para este tipo de visitantes. Sin embargo se evidencian falencias como, un elevador que no se encuentra en funcionamiento y aseos poco espaciosos, que afectan a la experiencia turística de este segmento.

##### **4.8.1.2. ACCESIBILIDAD VISUAL**

Respecto a las instalaciones que benefician a este tipo de accesibilidad, tenemos la iluminación de las salas, y la homogeneidad de los pisos, el museo también posee señalética visible sin embargo estas señaléticas no son para personas con discapacidad, así mismo el museo no cuenta con tablillas de información en braille, y las que posee tiene una letra pequeña, además que las escaleras no poseen una franja antideslizantes de color contrastado.

#### **4.8.1.3. ACCESIBILIDAD AUDITIVA**

El museo no cuenta con folletos de información en ningún idioma, lo cual dificulta la comunicación con este tipo de usuario, otra de las falencias encontrada son los aseos, no cuentan con una señal visual que le indique al usuario si este se encuentra ocupado o libre.

#### **4.8.2. ESTRATEGIAS**

A continuación se detallarán estrategias para la mejora de las instalaciones del museo para la accesibilidad.

- Para facilitar el traslado a la planta alta del museo a personas con discapacidad física, se debería recurrir a la reparación del ascensor.
- De acuerdo a las necesidades de este segmento se deberán adecuar los aseos, para brindar un servicio indiscriminatorio a los diferentes tipos de usuarios.
- El museo cuenta con señalización visible, sin embargo el implementar altorrelieves que caracterizarían a la señalización del museo como accesible.
- Implementar tablillas de información en braille, ayudarían a la apreciación cultural a las personas con discapacidad visual.

- Para facilitar la información y comunicación a personas con discapacidades auditivas es necesario implementar folletería en distintos idiomas.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5. ANTECEDENTES**

En base a la información primaria recolectada junto las fuentes secundarias investigadas y con la metodología anteriormente mencionada se procede a identificar el usuario y a elaborar la propuesta de los Lineamientos para fomentar el turismo accesible en el Museo Municipal de Guayaquil

## **5.1. TIPOS DE USUARIO**

Las limitaciones y dificultades que enfrentan algunas personas son la principal razón para proponer las soluciones arquitectónicas que vayan de la mano de la accesibilidad para la población. Existe un número mínimo de características que permiten llegar a definir a un grupo de personas con necesidades de accesibilidad similares, estas son las personas con discapacidad motriz y sensorial, que dividiremos de la siguiente manera:

- Ambulante
- Usuario de sillas de ruedas
- Sensorial

La definición de cada uno de ellos y la descripción de sus dificultades específicas en cuanto a desplazamiento se especifican a continuación.

### **5.1.1. AMBULANTE**

Aquellos que realizan actividades con gran dificultad ya sea con o sin la ayuda de aparatos ortopédicos. Los mismos encuentran sus principales problemas al momento de desplazarse, ya sea por pendientes pronunciadas, superficies irregulares y escaleras.

### **5.1.2. USUARIO DE SILLAS DE RUEDAS**

Son aquellos que precisan de una silla de ruedas para realizar sus actividades, ya sea de forma autónoma o con la ayuda de alguien más. Las principales dificultades que afrontan son gracias a las pendientes pronunciadas, superficies con desniveles, escaleras. Además de su limitación al momento de alcanzar objetos a mayor altura, por el obstáculo que representan sus propias piernas.

### **5.1.3. SENSORIAL**

Aquellos que tienen dificultades de percepción, debido a limitaciones en sus capacidades sensitivas, principalmente las auditivas y las visuales.

Las personas con deficiencia visual enfrentan problemas al detectar obstáculos (escaleras, desniveles, rampas), además de su dificultad de determinar direcciones, y el conflicto al momento de obtener información gráficas (escritos, imágenes, entre otros).

Los discapacitados auditivos tienen sus principales dificultades de desplazamiento debido a su sensación de aislamiento con respecto al entorno.

## **5.2. PREVIO A LA PROPUESTA**

Los tres apartados que hemos tomado para exponer el tema de la manera más sencilla y clara posible, previo a nuestra propuesta, son los siguientes:

**Accesibilidad Física:** Nos referiremos a las facilidades arquitectónicas o de infraestructura ofrecidas a personas con limitaciones físicas en sitios de acceso público.

**Accesibilidad Visual:** Son las viabilidades tanto técnicas y de servicio, como de infraestructura que se brinde al visitante con discapacidad visual en sitios de interés y acceso públicos.

**Accesibilidad Auditiva:** Se refiere a la comodidad que experimente un visitante con discapacidad auditiva en un determinado lugar turístico de acceso libre, por medio de los servicios que se le ofrezcan.

## **5.3. LINEAMIENTOS PARA FOMENTAR EL TURISMO ACCESIBLE**

### **5.3.1. ACCESIBILIDAD FÍSICA**

#### **Acceso**

- Puerta amplia y entrada principal sin escalones ni desniveles

### **Vestíbulo y Recepción**

- El mostrador de atención al público deberá tener una altura menor a un metro.
- Debería aplicarse folletos informativos del museo en Braille.

### **Salas de Exposiciones**

- Para acceder a las exposiciones del piso superior deben contar con un ascensor con espacio adecuada para la circulación y maniobra de usuarios en sillas de rueda.
- La altura de los expositores y vitrinas deberían encontrarse a una altura inferior a los 90 centímetros.

### **Ascensores**

- Altura de los botones de llamada entre los 80 cm a 1m
- Ancho de la puerta de al menos 1,40 m
- Ancho y fondo del ascensor de 1m x 2m, como mínimo para asegurar la comodidad del discapacitado.
- Altura de los botones de mando internos, entre los 88 cm a 1m

## **Aseos**

- Debería existir al menos 1 cabina de aseo adaptada, tanto en la planta baja como en el primer piso.
- Los baños deberían estar señalizados con las especificaciones de símbolos internacionales de accesibilidad. (SIA)
- La puerta General de acceso debería abrir hacia afuera y medir a lo menos de 80 a 90 centímetros de ancho.
- Para acceder al inodoro debería haber un espacio mínimo de paso de 82 centímetros.
- En el interior de la cabina debería existir el espacio necesario para el desplazamiento de la persona en silla de ruedas, al menos un 1.85cm.

## **Inodoro**

- Debería existir un espacio libre de acercamiento junto al inodoro.
- Además de una barra de apoyo abatible en el lado izquierdo y otra fija en el lado derecho, y el espacio suficiente entre ambas barras.

## **Lavabo y Accesorios de Aseo**

- Debajo del lavabo debería existir un espacio libre tanto de alto como de ancho, para la aproximación frontal del discapacitado en silla de ruedas.
- Los accesorios de baño deberían encontrarse a una altura conveniente para el alcance de todos.

## **Tecnologías**

- Las audioguías son una excelente sugerencia, ya que de esta manera las personas con discapacidad motriz podrían tomarse el tiempo que necesiten para recorrer el museo, en caso de no usar los servicios de los guías del museo.

### **5.3.2. ACCESIBILIDAD VISUAL**

#### **Acceso**

- El Museo cuenta con una entrada amplia, sin irregularidades en el pavimento que representen un peligro o molestia para las personas con discapacidad visual.

#### **Salas de Exposiciones**

- El mobiliario debería estar distribuido de manera que no obstaculice la circulación de personas con discapacidad.
- Las tablas informativas de las exposiciones deberían contar con un sistema de escritura Braille.
- La señalización dentro de las salas debería ser de colores más llamativos, y de mayor tamaño.

## **Escaleras**

- El borde de los peldaños debería estar señalizado con una franja antideslizante de color contrastado.
- Disponer de pasamanos a ambos lados de las escaleras.

## **Ascensor**

- Suelo de textura y color distinto frente a la puerta.
- Botones numéricos en alto relieve y Braille
- Botones de color contrastado
- Botón de emergencia luminoso

## **Tecnologías**

- Audioguías
- GVAM, para la audio navegación y descripción de las exhibiciones.

### **5.3.3. ACCESIBILIDAD AUDITIVA**

#### **Información y Orientación**

- Contar con folletos de información del museo en inglés, castellano, alemán, francés, árabe y japonés, que además incluyan un resumen de los contenidos de las exposiciones y un plano de ubicación del edificio.

**Aseos**

- Las puertas de los aseos deberían tener un sistema de cierre con una señal visual de “ocupado o libre” y a su vez una banda libre inferior que permita ver si hay alguien en su interior.

**Ascensor**

- Cabina con señales visuales
- Botones de color contrastado
- Botón de emergencia luminoso

**Tecnología**

- Signo guías, dispositivo digital por el cual se ofrecen guías en lenguajes de señas y subtitulada

## **CONCLUSIONES**

1. En la actualidad las personas con discapacidad integran un segmento de mercado con un gran atractivo para el turismo, con una creciente participación en el sector, debido al incremento de ayudas técnicas y económicas destinadas a este segmento de mercado.
2. La accesibilidad universal abarca aspectos de tanta importancia, como relevancia. Hablamos del trato personalizado, su derecho a un servicio de calidad, y al confort, a su vez todo esto se encuentra condicionado por la existencia de la accesibilidad en destinos turísticos.
3. La accesibilidad implica la ausencia de barreras físicas, de comunicación e información.
4. La planificación e implementación de un museo inclusivo en la ciudad, a través de la incorporación de lineamientos destinados a lograr la accesibilidad universal, constituye un referente a nivel nacional para espacios culturales.

## **RECOMENDACIONES**

1. Nuestras sugerencias para una nueva investigación o para continuación de la misma, es el hecho de realizarla de manera profunda con respecto a la información ya recopilada en este documento, de manera que busque el beneficio del turista con discapacidad dentro de las instalaciones del Museo Municipal de Guayaquil.
2. Como propuesta estaría el implementar cursos y capacitaciones constantes para el personal de servicio al cliente del sitio, para que los mismos puedan brindar una atención de calidad y para mejora de la imagen social del museo.

**ANEXOS**

## **ENTREVISTAS**

### **Entrevista N° 1**

#### **Datos**

**Nombre:** Vanessa Ycaza

**Cargo:** Guía

**1. ¿Usted ha escuchado sobre el turismo accesible?**

No, la verdad no

**2. ¿Qué entiende por turismo accesible eso?**

Por el turismo accesible entiende la facilidad que damos a extranjeros como personas nacionales para visitar a nuestro museo, y en este caso nosotros seríamos uno de los museos accesibles ya que la entrada de él es completamente gratuita

**3. ¿El museo cuenta con algún modelo de plan que busque implementar la accesibilidad?**

Por el momento nos manejamos bastante con las redes sociales, con las redes sociales ya sea mediante Facebook, o nuestras página web, y también por medio de los diarios siempre haciendo énfasis en que todas las actividades que se dan dentro del museo son cien por ciento gratuitas.

**4. ¿Alguno de sus compañeros posee algún tipo de discapacidad?**

No, ninguno.

**5. ¿Qué ventajas cree usted traería un museo inclusivo en la ciudad?**

Muchísimas pues el porcentaje de personas con discapacidad hablando de ella es bastante y alguno de los museos no cuentan con esa facilidad de brindarles a estas personas una mejor atención que se quisiera, pero sin embargo en el caso del museo municipal si se está trabajando en un ascensor, un elevador para facilitar a las personas una entrada y el poder visitar todas las salas del museo y en el momento que se averían los ascensores si se cuenta con la ayuda de los guardias.

**6. ¿Usted por iniciativa ha realizado algún tipo de curso para capacitarse en caso de que tenga que tratar con alguna persona con discapacidad?**

No, ninguno. Si sería importante, pero no.

**7. ¿Ha realizado algún curso de primeros auxilios?**

No. Únicamente en caso de algún tipo de incendio, ese tipo de curso sí, soy uno de los responsables de evacuación

**8. ¿Usted ha visto a alguna persona con discapacidad visitando el museo?**

Si

**9. ¿Estuvo acompañada?**

Si claro

**10. ¿Cómo se sintió o se sentirá de guiar a una persona con discapacidad?**

Bueno al momento de dar una explicación dentro de mi sala cuando son personas con discapacidad auditiva, trato mucho de hablar despacio con énfasis y palabras fáciles de entender menos técnicas

**11. ¿Desde su perspectiva cómo fue la experiencia de la persona con discapacidad?**

Muy buena, por lo general muy bueno ellos salen muy contentos con nuestro trato y el servicio que nosotros les proporcionamos

12. ¿Cuánto tiempo tardó la persona con discapacidad en recorrer el museo?

Tal vez una hora, una persona por lo general se demora unos cuarenta y cinco minutos

**13. ¿Ustedes llevan algún registro de cuántas personas con discapacidad han visitado el museo?**

No.

**14. ¿Solo tienen el registro general?**

Así es general, lo dividimos entre hombres, mujeres, niños y niñas

**15. ¿Existen exposiciones con criterios de accesibilidad?**

No.

## Entrevista N° 2

### Datos

**Nombre:** Sofía Chiriboga

**Cargo:** Guía

**1. ¿Usted ha escuchado del turismo accesible?**

Si

**2. ¿Qué entiende por él?**

Que damos la apertura para que vengan personas tanto turistas nacionales como internacionales, extranjeros

**3. ¿El museo cuenta con algún modelo de plan que busque implementar la accesibilidad?**

Si, por medio de las redes sociales.

**4. ¿Alguno de sus compañeros posee algún tipo de discapacidad?**

Ninguno.

**5. ¿Qué ventajas cree usted que traería un museo inclusivo en la ciudad?**

Sería bueno para poder también ayudar a las personas con discapacidad

**6. ¿Usted por iniciativa propia ha realizado algún tipo de capacitación para tratar con personas con discapacidad?**

No.

**7. ¿Le gustaría hacer algún curso sobre eso?**

Si, sería bueno eso también lo hemos conversado aquí con mis compañeros que igual si tenemos bastantes visitas de gente con discapacidad, entonces si necesitamos ese tipo de asesoramiento para poder instruirnos y ver como los podemos manejar dentro de la sala

**8. ¿Cuán seguido ver a un apersona con discapacidad visitando en el museo?**

En el día, dos o cuatro veces distintos tipos de discapacidad.

**9. ¿Usted ha realizado algún curso de primeros auxilios?**

Si.

**10. ¿Dónde lo ha realizado?**

En la Universidad Espiritu Santo. (UEES)

**11. ¿La persona con discapacidad que visitó el museo estuvo acompañada?**

Sí, siempre suelen venir con familiares.

**12. ¿Cómo se sintió o se sentiría al guiar a una persona con discapacidad?**

La verdad si hemos tenido la oportunidad de guiar a niños más que todo, y si se nos hace muy difícil porque es ir muy suave muy despacio. Han visitado personas ciegas y es de llegar y tratar de lo que podemos tener a la mano que sientan que toquen y tratar de explicarles por medio del tacto para que sientan algo.

**13. ¿Cuánto tiempo tardó la persona con discapacidad en recorrer el museo?**

Una hora, si se toman bastante tiempo

**14. ¿Y cuándo iban al piso de arriba?**

Por decirte aún nos falta lo que es la parte del ascensor entonces si nos ayudamos con nuestros compañeros varones las personas que son en este caso invalidas los

ayudan y los cargan llevan las sillas de ruedas, los chicos que no ven vienen en grupo estos niños que tratamos nosotros y los profesores los van acompañando y vamos en forma de trencito, cosas así.

**15. ¿Existe algún registro de cuántas personas con discapacidad visitan el museo?**

No eso no tenemos, es un registro general.

**16. ¿Existen exposiciones con criterios de accesibilidad?**

No.

## Entrevista N° 3

### Datos

**Nombre:** Sonnia Caicedo

**Cargo:** Guía

#### 1. ¿Qué es turismo accesible? ¿Qué entiende por turismo accesible?

Sobrentiendo que es un acceso, la misma palabra lo dice, a unas personas otras dependencias, otras lo vería de mi parte personalidad que se le da a... al menos nosotros como guías le daremos atención especial a estas personas porque si han venido aquí unas más que otras personas que son sordo mudas han venido de escuelas exactamente, entonces la profesora nos ha pedido que hablemos despacio para que le podamos explicar

#### 2. ¿El museo cuenta con algún modelo de plan que busque implementar la accesibilidad?

Pienso que todavía no lo tiene, no sé si el jefe diga algo diferente pero aquí en el museo todavía no tiene ningún plan porque estas personas con discapacidad que trabajan aquí en el área de biblioteca no están aquí, y aquí como les explique solo están el área de cultura que es del otro lado.

#### 3. ¿Qué ventajas cree que traería el implementar un museo inclusivo?

Tendría muchísimas ventajas, porque en el año tenemos siquiera unas treinta escuelas que vienen con esta clase de personas, pero sería mucho más que trajeran especializado a una persona que atienda, en si una guía que atienda a esta clase de personas, sería muy bueno.

#### 4. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para tratar con personas con discapacidad?

No hemos recibido. Hemos recibido de recursos humanos pero no específicamente para esta clase de personas, si no en general.

**5. ¿Ha realizado algún curso de primeros auxilios?**

Si, hemos realizado

**6. ¿Dónde lo realizo?**

Bueno yo aquí en la biblioteca, bueno es total pero en ese lado ya sabemos en el rato que pase algo por donde salir, las personas están dirigidas en caso de ser un incendio o algo estas cosas de apagar el fuego.

**7. ¿Usted ha visto a alguna persona con discapacidad visitando el museo?**

Si, muchísimas.

**8. ¿Estuvieron acompañados?**

Si estuvieron acompañadas, sí.

-Entonces, generalmente vienen con sus compañeros de escuela como usted lo explico, o con sus padres.

**9. ¿Cómo se sintió o se sentiría al guiar a una persona con discapacidad?**

Bueno hasta donde yo los he sabido guiar bien , cuando vienen de su escuela con su profesora que es la que les puede hablar en su lenguaje en este caso como usted hablo, niños que son sordomudos más que todo, entonces ellos ya vienen preparados a todo esto.

**10. ¿Desde su perspectiva cómo fue la experiencia de la persona con discapacidad?**

Muy buena, ellos se fueron muy contentos porque hay muchas personas en realidad que no saben mucho de la historia de Guayaquil, muchas. Ahora imagínate este tipo de clase de personas, son como más retiradas. Entonces hasta explicarles todo y que entiendan más que todo es bastante.

**11. ¿Cuánto tiempo tardo la persona con discapacidad en recorrer el museo?**

Cuarenta minutos.

**12. ¿Llevan un registro de las personas que visitan el museo?**

Si.

**13. ¿Llevan un registro de personas con discapacidad?**

No exactamente, pero si llevamos de toda clase de personas. El nombre de las escuelas si quedan registradas ahí. Cuando vienen exactamente que son sordomudas, eso le pide a la señorita Eveda Suarez, ella tiene.

**14. ¿Existen exposiciones con criterios de accesibilidad?**

Si, Peggy Artieda la relacionista pública, ella organiza las exposiciones con criterio de accesibilidad. De todo, ella organiza todas las exposiciones.

## Entrevista N° 4

### Datos

**Nombre:** Piero Roggiero

**Cargo:** Guía

#### 1. ¿Qué es turismo accesible?

Bueno ahora que tengo conocimiento al respecto, el museo accesible es permisible a todo tipo de personas con o sin discapacidad, y para ser un museo accesible debería tener también todas las otras facilidades para que el visitante, en este caso puede ser un visitante no vidente, puede ser con discapacidad motriz pueda tener las facilidades para estar aquí, se sienta cómoda y satisfecho con toda la información que pueda llegar a obtener

#### 2. ¿Usted cree que el museo cuenta con algún modelo de plan que busque implementar la accesibilidad?

Bueno si, en la actualidad se está trabajando sobre eso, en un tipo de auto guianza pero lo que es audífonos en este caso para personas que no escuchen o en este caso para personas que no son de habla hispana

#### 3. ¿Usted cuenta con algún compañero que tenga discapacidad?

No.

#### 4. ¿Qué ventajas cree usted que traería un museo inclusivo a la ciudad?

Muchísimas, se ampliaría más el conocimiento cultural dentro de lo que es nuestro campo, más que nada hay muchas falencias en lo que es la historia y la información dependiendo de dónde provenga, porque mucha información está tergiversada y necesitamos nosotros los expositores del museo necesitamos compartir esta información que es muy buena más que nada para instituciones de escuelas, colegios y universidades que tienen otro concepto dentro de lo que es la historia.

**5. ¿Usted ha recibido alguna capacitación ya sea por iniciativa propia o por el museo de cómo tratar con una persona con discapacidad?**

Sí, claro si

**6. ¿Dónde la realizo?**

Aquí hemos tenido cursos de integración y más que nada de capacitación, relaciones humanas y todo esto.

**7. ¿Pero específicamente para discapacitados?**

En general y para discapacitados, por ejemplo tenemos aquí la visita de estudiantes escuelas municipales que son no videntes y tenemos un trato diferente, más minucioso.

**8. ¿Usted ha realizado algún curso de primeros auxilios?**

Si, cuando estuve en los bomberos.

**9. ¿Las personas con discapacidad estuvieron acompañadas?**

Sí, siempre están acompañadas. Es que opcional porque hay personas que vienen con su acompañante, hay personas que les guste que las acompañe y hay otras que les gusta valerse por sí solas y hay personas que tienen discapacidades pero gustan valerse por sí misma porque le gusta demostrarse a sí mismo y al resto de que pueden, así no se sienten una carga, sienten que aportan.

**10. ¿Cómo se sentiría de guiar a una persona con discapacidad?**

Satisfecho, normal, tranquilo. Para mí no hay diferencia simplemente cada persona tiene una necesidad distinta.

**11. ¿Desde su perspectiva cómo fue la experiencia de la persona con discapacidad?**

Normal, tranquila. Porque como ya te digo por ejemplo una persona que no ve al yo relatarle la historia se siente cómodo, se siente acogido y así mismo viceversa.

**12. ¿Cuánto tiempo tardó la persona con discapacidad en recorrer el museo?**

Normal.

**13. ¿Cuánto tiempo demoran las personas que no tienen ningún tipo de discapacidad?**

Dependiendo porque hay personas que vienen con la sed de la información de aprender, hay otras personas que vienen con el objetivo de cumplir una tarea y hay otras personas que vienen porque no tuvieron nada que hacer y por el aire acondicionado, entonces varía.

**14. ¿Un estimado?**

Cada guianza, un estimado por sala es de veinte a treinta minutos. Porque hay personas que vienen de instituciones de colegios o universidades que te dicen una hora máximo, entonces bajas la nota y baja el índice del tiempo

**15. ¿Se lleva un registro de cuantas personas con discapacidad visitan el museo?**

No se tiene un registro.

**16. ¿Existen exposiciones con criterios de accesibilidad?**

Si muchas veces hay exposiciones en la planta alta donde instituciones públicas o privadas solicitan el espacio para poder realizar estos vénetos

**17. ¿Son accesibles?**

Si, se da la facilidad del caso

**18. ¿Quién las organiza?**

El municipio, el museo más que nada, la dirección de cultura es la que está encargada.

## Entrevista N° 5

### Datos

**Nombre:** Francesco Llaguno

**Cargo:** Guía

**1. ¿Indíqueme por favor, ha escuchado sobre el turismo accesible? ¿Qué entiende por él?**

Claro que sí, bastante, que tiene que haber la cobertura, que debe de existir la amplia información, el amplio conocimiento y la preparación del guía o del departamento de turismo o empresa turística, que mantenga personal capacitado e informado, esto es históricamente, si, de las posiciones, eh físicamente de los lugares que posee la parte turística refiriéndonos a Guayaquil no al país.

**2. ¿El museo cuenta con algún modelo de plan que busque implementar la accesibilidad?**

Tiene muchos modelos, muchos modelos, no está establecido en uno solo, ustedes pueden ver físicamente como está distribuido el museo, en su parte, en su entrada a su mano izquierda está la sala Prehispánica, y contigua la sala Colonial, si nos paramos en la parte de frente tenemos la sala de La Colonia y República, y en la parte alta esta la Sala de Artes Sacro Santo, la de Numismática y Filatelia y donde viene arte contemporáneo. En el año el museo tiene diferentes tipos de exposiciones, tanto eh, no hay privadas porque no existen exposiciones privadas dentro de la municipalidad, todo el año el museo cuenta con diferentes tipos de, como es que se llama, de exposiciones y para octubre tiene lo que es el FAAL que es el festival de artistas al aire libre, que lo organiza la Muy Ilustre Municipalidad.

**3. ¿Hablando en términos de accesibilidad?**

Para todos, para todos.

**4. ¿Alguno de sus compañeros posee algún tipo de discapacidad?**

Aquí, discapacidad le podríamos llamar, eh, no podría puntualizarlo, es decir porque no he estudiado esa parte, yo si la poseo, mi vista, pero porque esta (ojo izquierdo) ayuda a ver a la de acá (ojo derecho), y hay una discapacidad de que esta (ojo izquierdo) ayuda a ver un 85% a la de acá (ojo derecho) que ya está considerada una discapacidad, sí, pero hay que seguir.

**5. ¿Qué ventajas cree usted que traería un museo inclusivo en la ciudad?**

¿Qué ventajas? Ventajas no existe para mí la palabra, yo considero incrementación más que ventajas, quien más se lee más se educa, quien más ve más aprende. Yo creo que más que la frase que usted utiliza en su pregunta, es incrementación, incrementar el conocimiento, a lo que, ya hay en base de lo que tiene el museo municipal, yo hablo por el museo municipal, yo no puedo hablar por otros museos. Incrementar y que diferentes museos, ahora sí generalizo tienen y que den a conocer lo que tienen es muy interesante, hay que incrementar la parte de conocimiento.

**6. ¿Usted ha recibido alguna capacitación acerca de cómo tratar con personas con discapacidad? ¿Dónde?**

No, pero me encanta, me encanta, me encanta y lo hago porque lo único que yo no he aprendido es un lenguaje manual, de cómo expresarme con una persona que es sordomudo, pero son magistrales porque ellos son muchos más inteligentes que las personas que se expresan, que oyen y que ven.

**7. ¿Le gustaría en este caso realizar un curso?**

Yo no tengo, vuelvo y le repito, el inconveniente total, porque no se el lenguaje de ellos, es obvio, pero si he conducido a personas no videntes en la cual hemos, le he dicho bueno, si me preguntan cómo es el Dr. Juan Tanca Marengo sin mirarlo puedo describirlo, a mi mano derecha si me dicen donde esta Víctor Manuel Rendón, puedo contar, puedo sin mirar decir en que parte de los bustos esta y decir cómo fue físicamente porque uno no puede hablar de Víctor Manuel Rendón y decir que fue un hombre muy alto, puedo decir exactamente que está en la columna que esta para allá,

exactamente de la columna esa acá es el tercero, su físico, su barba, de ojos azules, de una figura muy muy, o sea, puedo hacerlo.

**8. ¿Ha realizado algún curso de primeros auxilios? ¿Dónde lo realizó?**

Si, voluntariado de la Cruz Roja del Guayas

**9. ¿Usted ha visto personas con discapacidad visitando el museo? ¿estuvo acompañado?**

Claro, por supuesto, sí, la mayor parte si, un 89 - 90%

**10. ¿Cómo se sintió o se sentiría al guiar con personas con discapacidad?**

Es que para mí la palabra discapacidad no existe, son tan capaces, limitaciones serian, yo me siento normal como estar ahora con ustedes, yo para mí no son seres especiales, limitados porque algunos no podemos ver, limitados porque algunos no pueden escuchar, limitados porque hay guiarlos bajo una silla de ruedas, entonces los que podemos hacer tenemos que dar la cobertura.

**11. ¿Desde su perspectiva cómo fue la experiencia de las personas con discapacidad?**

Totalmente normal, vuelvo y lo repito no los hace más especiales ni menos especiales, son tan seres humanos como lo son ustedes y como lo soy yo, para mí no existe ningún tipo de margen el no vidente, el discapacitado a nivel de silla de ruedas, no, limitaciones.

**12. ¿Cuánto tiempo tardó la persona con discapacidad en recorrer el museo?**

Si, Lo que sea necesario, no tengo un tiempo eh, estimable puede ser, no puedo darlo, no puedo darlo.

**13. ¿Llevan algún tipo de registro?**

El que tienen al frente de ustedes.

**14. ¿Alguno que diferencie a las personas limitadas?**

No, no por lo menos aquí no se lleva eso, porque vuelvo y le repito no, quizás por una parte se bueno, pero eso le interesa más al Ministerio que maneja eso, es a la parte del gobierno quizá la está utilizando, pero a nosotros cada persona que ingrese aquí tiene el mismo trato, el mismo agradecimiento, el mismo respeto, la misma parte cordial que recibimos a una persona con limitaciones como a la señora que acaba de salir de esta puerta, tenemos, para todos es el trato igual.

**15. ¿Existen exposiciones con criterios de accesibilidad?**

Claro ya hubo una persona que vino en silla de ruedas y se la llevo arriba tras el ascensor.

## Entrevista N° 6

### Datos

**Nombre:** Layla Rephani

**Cargo:** Guía

**1. ¿Ha escuchado sobre el turismo accesible? ¿Qué entiende por él?**

Eh sí, si he escuchado es cuando da accesible para el público, eh que conozcan el turismo de nuestra ciudad, eh, es lo que entiendo.

**2. ¿El museo cuenta con algún modelo de plan que busque implementar la accesibilidad?**

Cada año la Ilustre Municipalidad de Guayaquil da un proyecto, o sea el museo les da un proyecto a la Municipalidad y pues ahí tienen que esperar para eh, para que lo puedan llevar a cabo.

**3. ¿Alguno de sus compañeros posee algún tipo de discapacidad?**

No.

**4. ¿Qué ventajas cree usted que traería un museo inclusivo en la ciudad?**

Bueno incrementar el turismo para que las personas conozcan acerca de nuestros antepasados, como vivían, como se alimentaban, pues de eso se trata tener un museo cerca en nuestra ciudad, no.

**5. ¿Usted ha recibido alguna capacitación acerca de cómo tratar con personas con discapacidad? ¿Dónde?**

No, no hemos recibido.

**6. ¿Le gustaría?**

Si claro para nuestro trabajo esto es, esto nos ayuda mucho porque eh, si vienen personas con discapacidad, y muchas veces pues es más complicado atenderlos.

**7. ¿Ha realizado algún curso de primeros auxilios?**

Si, en el mes de noviembre aquí nos dan, vienen los bomberos nos dan, nos capacitan para, nos dan primeros auxilios.

**8. ¿Usted ha visto personas con discapacidad visitando el museo? ¿estuvo acompañado?**

Sí, sí, si vienen, vienen bastantes.

**9. ¿Estuvieron acompañados?**

Vienen estudiantes, claro vienen con sus profesores y también estas, nosotros los ayudamos, estamos con ellos.

**10. ¿Cómo se sintió o se sentiría al guiar con personas con discapacidad?**

Es complicado, es bastante complicado, si hemos guiado a niños sordos, eh es complicado eh el lenguaje de señas, pero tratamos de brindarles un buen servicio de que nos entiendan hablar lento, para que puedan llevarse un recuerdo bonito del museo no.

**11. ¿Desde su perspectiva como fue la experiencia de las personas con discapacidad?**

Bueno ellos se van contentos, sí.

**12. ¿Cuánto tiempo tardó la persona con discapacidad en recorrer el museo?**

Bueno, eh como te dije son grupos que vienen, eh a ellos se les hace más rápido un poquito no, unos 40 minutos el recorrido el Museo.

**13. ¿Y personas con discapacidad que estén acompañadas de un familiar o un amigo?**

Dependen de la discapacidad que tengan no, pero siempre a ellos se les trata de hacer un poquito más rápido porque se cansan, no, con las personas de la tercera edad es lo mismo, también se cansan y se trata de hacer más rápida la guianza.

**14. ¿Llevan algún tipo de registro de cuantas personas con discapacidad visitan el museo?**

Sí, hay un registro lo lleva el recepcionista.

**15. ¿Un registro que clasifique discapacitados y generales?**

Eh si claro, hay bastante.

**16. ¿Existen exposiciones con criterios de accesibilidad? ¿Quién las organiza?**

No.

## Entrevista N° 7

### Datos

**Nombre:** Miriam Naula

**Cargo:** Guía

**1. ¿Ha escuchado sobre el turismo accesible?**

Turismo accesible, no.

**2. ¿Cuándo escucha turismo accesible que entiende por eso?**

Bueno rápidamente, accesible la palabra que sea abierto a todo público, que no tenga preferencias sino que lo resumiría como un turismo no se popular, para todos lo que dice usted.

**3. ¿El museo cuenta con algún modelo de plan que busque implementar la accesibilidad?**

Modelo de plan que busque implementar la accesibilidad, bueno en realidad el museo tiene las puertas abiertas para todo público, o sea desde allí yo pienso que ya es accesible, eh desde ahí pienso que es accesible, nosotros trabajamos en la parte operativa, la parte de proyectos y todo eso no intervenimos nosotros los guías, pero desde el hecho de que como institución municipal así también como las instituciones del estado son ya accesibles porque están abiertas a todos.

**4. ¿Alguno de sus compañeros posee algún tipo de discapacidad?**

No.

**5. ¿Qué ventajas cree usted que traería un museo inclusivo en la ciudad?**

Un museo inclusivo, ahora el término inclusivo (se explica el término), bueno yo desconozco el término inclusivo, no sé a qué se refiere el término inclusivo técnicamente hablando ya en el campo turístico, ¿pero eso en base qué? O sea que temática sería este museo en qué sentido histórico eh?

**6. ¿Inclusivo para personas con discapacidad?**

Ah ya ahí es diferente, buenísimo, porque dentro del museo tenemos la experiencia de personas que han llegado en silla de ruedas, no videntes y cada guía le acompaña en su sala, pero por ejemplo las señaléticas que tenemos son justamente para los videntes, no tenemos una impresión en gigantografía con sistema braille y eso.

**7. ¿Usted ha recibido alguna capacitación acerca de cómo tratar con personas con discapacidad? ¿Dónde?**

En estos cuatro años laborando no, no sé si mis compañeros que tienen 11 años de pronto lo hayan recibido.

**8. ¿Le gustaría?**

Si, si, particularmente estuve en unas clases de lenguaje de señas porque el Municipio de Guayaquil tiene escuelas para estos chicos discapacitados no, los sordos mudos entonces ellos llegan y uno tiene que hablar de una forma para que ellos puedan leer incluso los labios, ellos leen los labios desarrollan otros sentidos, entonces si es necesario como por ejemplo imagínese hacer una guianza en lenguaje de señas. Increíble. Por lo menos lo básico

**9. ¿El curso básico que realizo donde lo hizo?**

En mi iglesia, Santo Tomas de Aquino.

**10. ¿Ha realizado algún curso de primeros auxilios?**

En la universidad, dos cursos.

**11. ¿Qué universidad?**

La ESPOL

**12. ¿Usted ha visto personas con discapacidad visitando el museo?**

Claro lo que le digo, año a año nos visitan los chicos de las escuelas del Municipio y también nos visitan los ex jubilados y de ahí viene de todo no.

**13. ¿Estuvieron acompañado?**

Ellos vienen acompañados de su director y acá nosotros los acompañamos en las salas.

**14. ¿Cómo se sintió o se sentiría al guiar con personas con discapacidad?**

Si estoy previamente preparada bien, pero si no voy a tener experiencia yo como voy a, hay normas básicas de conducta para todas las personas, pero ya en el hecho de que las personas me entiendan por ejemplo, en el lenguaje de señas si no estoy preparada como voy a llegar a ellos.

**15. ¿Usted no ha tenido la oportunidad de guiar a una persona discapacitada?**

Dentro del museo si, lo que hemos podido hacer también porque, estos chicos se les dicen las cosas básicas también, no se demoran mucho con ellos.

**16. ¿Desde su perspectiva cómo fue la experiencia de las personas con discapacidad?**

Bastante acogedora porque es otro tipo de visitantes y mucha paciencia y ellos se emocionan por todo ellos son felices con lo que usted le diga.

**17. ¿Cuánto tiempo tardó la persona con discapacidad en recorrer el museo?**

Esta escuela discapacitados, que, 30 minutos.

**18. ¿Llevan algún tipo de registro de cuantas personas con discapacidad visitan el museo?**

Se lleva un registro en general, pero así con discapacidad no.

**19. ¿Existen exposiciones con criterios de accesibilidad?**

Como es eso exposiciones con criterios de accesibilidad.

**20. ¿Que las exposiciones existentes permanentes y no permanentes son accesibles para todos, o sea si las prepara con criterios de accesibilidad?**

Las exposiciones son generales, son de pintura, son de cerámica, trabajos en barro, eh pero en si las instalaciones del Museo, uhm se cuenta con un ascensor pero en si no es que hay un pasamanos por ejemplo un no vidente va apoyado en eso, o sea habría que hacer adecuaciones así.

## **Entrevista N° 8**

**Datos:** Arquitecto Melvin Hoyos Galarza

**Cargo:** Director de Cultura de la Ciudad

### **1. ¿Cuál es la misión y visión del museo?**

Es muy fácil, la misión del museo es incrementar la cultura en de nuestros pobladores y la visión es llegar a lograr que los guayaquileños tengan una consciencia identitaria integral.

### **2. ¿Cómo es el funcionamiento del Museo?**

El museo es una institución multidisciplinaria que nos muestra historia y arqueología, arte sacro numismática y filatelia, además de en exposiciones temporales existe una gran variedad que cuenta la historia de la identidad de los pobladores.

Cuando hablamos del museo nos referimos a actividades pasivas y activas o dinámicas, las pasivas son todas las exposiciones permanentes que encontramos los bienes patrimoniales en planta baja y en planta alta como arte sacro y numismática, en actividades dinámicas nos referimos al proyecto "Museo, Arte y Ciudad" que contempla el "Salón de julio", el "Musimuestras", "El museo itinerante", el "Teatro muestras", "Los conciertos didácticos", "El museo cobra vida". Todas estas actividades se coronan con el máximo evento que es el Festival de Artes al Aire Libre (FAAL) que se lleva a cabo anualmente en el mes de octubre desde el año 2000.

### **3. ¿Cómo se aborda la accesibilidad en el Museo?**

Bueno actualmente el museo cuenta con rampas y ascensores para las personas con discapacidad física, el museo quiere implementar proyectos de accesibilidad, hemos pensado en las tablillas en el idioma braille, así la persona que no vea podrá por lo menos saber e informarse sobre lo que está aquí en el museo, sin embargo cuando se muestre las actas de independencia ¿cómo se podría informar al visitante? Por lo

que un colega me comento que podríamos repujarlo es decir que la persona no vidente solo podrá sentir un libro, sino que podrá sentir la letra manuscrita que hay en las actas además de la información en braille, ¿maravilloso verdad?

#### **4. ¿Y cuando hablamos de la accesibilidad auditiva?**

¿Cómo lo hacemos? ¿Cómo lo haríamos?

#### **5. Capacitación de lenguaje de señas o a través de las signoguías ¿ha escuchado?**

No, con lo que gana un guía no podemos obligarlo a que haga un curso de lenguaje de señas, respecto a las signoguías háblenme acerca de eso.

#### **6. Son dispositivos de accesibilidad, en el que coloca la información del museo y la guianza se da en el lenguaje de señas.**

Interesante muy interesante pero ha de ser cara la inversión, no sé si ustedes conozcan que la biblioteca posee una biblioteca para ciegos, la inversión fue grande tenemos todos los equipos para aprender a leer braille, tenemos muchos libros en Braille, contratamos a alguien que enseñe a manejar las máquinas y enseñe a escribir en braille pero hasta la vez trabaja con nosotros, ¿sabe por qué? Porque en el año solo llegan 16 personas, en el año. Estuvimos muy emocionados al implementar el proyecto, pero no llega nadie, le decimos al chico que contratamos que incentive a las personas pero nadie llega, los que llegan son rebeldes, son aquellos que quieren demostrar que se siguen valiendo por sí mismo a pesar de haber perdido la vista, pero llegan 2 o 3 o 4, entonces por eso es que damos prioridad a otros proyectos dentro del museo.

#### **7. ¿Que las personas no lleguen puede ser una cuestión de cultura?**

Si puede ser por cultura, se necesitaría hacer un estudio de saber cuántas personas con discapacidad está interesada en venir al museo y poder aprobar la inversión, usted va y dice que llegarán 100 personas mensualmente enseguida le dan el dinero pero si dice que llegarán 16 al año hasta se le ríen, hay que medir el coste- beneficio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AENOR. (2007). *Norma Española. Accesibilidad Universal*. Madrid: AENOR. Recuperado el Diciembre de 2016
2. Álvarez de Morales, C. (2013). *La accesibilidad en el Museo desde una perspectiva sociológica*. España. Recuperado el Diciembre de 2015
3. ANTENNA. (s.f.). *ANTENA Connecting the world to culture*. Recuperado el Enero de 2016, de <https://antennainternational.com/>
4. Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito. Recuperado el Octubre de 2015
5. Asamblea Nacional República del Ecuador. (2012). *Ley Organica de Discapacidades*. Quito. Recuperado el Octubre de 2015
6. Brinckmann, W. E., & Wildgen, J. S. (2003). *Desafíos para los estudiosos de turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible*. Rio Grande do Sul: Cuadernos de Turismo. Recuperado el Noviembre de 2015
7. CONADIS. (2013). *Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades 2013-2017*. Recuperado el Diciembre de 2015
8. Escriche, M. M. (2010). *Turismo Accesible/ Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad*. Murcia: Grand Tour. Recuperado el Noviembre de 2015
9. Fernández Alles, M. T. (2009). *Turismo Accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. Cádiz: Entelequia. Recuperado el Noviembre de 2015
10. Fernández Alles, M. T. (2013). *Los museos accesibles en España: el caso Guggenheim*. Cádiz: Pasos. Recuperado el Noviembre de 2015
11. Flexiguías - Audioguías. (s.f.). *Flexiguías - Audioguías*. Recuperado el Enero de 2016, de <http://www.flexiguia.com/>

12. Fundacion CNSE. (s.f.). *Fundacion CNSE para la supresion de barreras de comunicacion*. Recuperado el Enero de 2016, de <http://www.fundacioncnse.org/>
13. Gómez del Águila, L. M. (2011). *Accesibilidad e Inclusión en espacios de arte: ¿cómo materializar la utopía?* Recuperado el Noviembre de 2015
14. Grupo El Comercio. (2012). Guía de Turismo Accesible para personas con Discapacidad. *Revista Familia*. Recuperado el Noviembre de 2015, de <http://www.revistafamilia.com.ec/index.php/articulos-mi-ecuador/3152-guia-de-turismo-accesible-para-personas-con-discapacidad>
15. GVAM. (2013). *Tecnología flexible para museos innovadores*. (GVAM, Editor) Recuperado el Enero de 2016, de <http://www.gvam.es/tecnologia/>
16. Hoyos Galarza, M. (2009). *100 años de Historia* (Primera ed.). Guayaquil: Poligráfica. Recuperado el Diciembre de 2015
17. Hoyos Galarza, M. (21 de Enero de 2016). Museo Municipal de Guayaquil. (X. Méndez, & S. Vargas, Entrevistadores)
18. ICOM. (2010). *Museo e inclusión social*. Madrid: Revista del Comité Español de ICOM. Recuperado el Diciembre de 2015
19. Kastenholz, E., & Galán Ladero, M. d. (2009). *Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos: El caso de Lousa*. Coruña: ROTUR. Recuperado el Noviembre de 2015
20. M. I. Municipalidad de Guayaquil. (2011). *Museo Municipal de Guayaquil*. (P. S.A, Productor) Recuperado el Noviembre de 2015, de <http://www.museodeguayaquil.com/>
21. M.I. Municipalidad de Guayaquil. (2013). *Curso de inclusión para familias con hijos discapacitados*. Guayaquil. Recuperado el Diciembre de 2015
22. M.I. Municipalidad de Guayaquil. (2015). *Guayaquil es mi Destino*. Recuperado el Noviembre de 2015, de

<http://turismo.guayaquil.gob.ec/es/museos/del-centro-de-la-ciudad/museo-municipal-guayaquil>

23. Martínez Salgado, C. (2011). *El muestreo en una investigación cualitativa*. D.F Mexico. Recuperado el Diciembre de 2015, de <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n3/v17n3a06.pdf>
24. Mendieta Vargas, Á. (2015). *Museos Inclusivos ¿ver y no tocar?* Costa Rica. Recuperado el Diciembre de 2015
25. Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2013). *Modelo de gestión para la atención inclusiva de personas con discapacidad*. MIES.
26. Naciones Unidas. (1948). *Declaración de los derechos Humanos*. Recuperado el Octubre de 2015
27. OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid: ISBN. Recuperado el Octubre de 2015
28. Orange Foundation. (2012). *Signoguías*. Recuperado el Enero de 2016, de [http://fundacionorange.es/fundacionorange/proyectos/proyecto\\_signoguias.html](http://fundacionorange.es/fundacionorange/proyectos/proyecto_signoguias.html)
29. Padilla Muñoz, A. (2010). *Discapacidad: contexto, concepto y modelos*. Bogota. Recuperado el Diciembre de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82420041012>
30. PREDIF. (2010). *Guía de monumentos, museos y puntos de interés turístico Accesibles para Todos*. Madrid. Recuperado el Enero de 2016
31. Ruiz, B., Parajes, J. L., Moreno, L., Gálvez, M. d., & Solano, a. (2008). *Guías multimedia accesible, el museo para todos*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad. Recuperado el Diciembre de 2015
32. Sánchez Salcedo, A. M. (2008). *Accesibilidad: Un reto para el museo de hoy*. Madrid: CEAPAT-IMSERSO. Recuperado el Noviembre de 2015