

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**



**TRABAJO DE TITULACIÓN**  
**CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**TEMA: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ESPECIALIZADO EN  
MANEJO A GRUPOS Y TÉCNICAS DE GUÍANZA, DIRIGIDO A  
PERSONAS CON DEFICIENCIA AUDITIVA.**

**AUTOR:**

Beatriz Margarita Reyes Valencia

**PROFESOR**

Lic. Fernando Herrera

Quito - Ecuador

2014

## DECLARACIÓN

Yo, BEATRIZ MARGARITA REYES VALENCIA declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún proyecto de grado aquí o en otra institución o calificación profesional y es absolutamente original, auténtico y personal; y que además he consultado fielmente las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo todos los derechos de propiedad intelectual Correspondiente a este trabajo al Universidad Tecnológica Israel (UTEI) para el aprovechamiento de futuras generaciones.

En la ciudad de Quito, a los 06 días del mes de Junio del 2014.

-----  
Beatriz Margarita Reyes Valencia

171912063-4

## CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Tutor Asesor del Proyecto de Grado: “PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ESPECIALIZADO EN MANEJO A GRUPOS Y TÉCNICAS DE GUÍANZA, DIRIGIDO A PERSONAS CON DEFICIENCIA AUDITIVA” presentado por la señorita Beatriz Margarita Reyes Valencia, para optar por el título de: “Ingeniera en Administración hotelera y turística”, certifico que dicho proyecto ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, a los 06 días del mes de Junio 2014

-----  
Fernando Herrera

Tutor - Asesor

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a mi familia, principalmente a mi madre Isabel por haberme apoyado en todo momento y haber sacrificado todo por ofrecernos un mejor futuro, a mis abuelitos Vitelma y Wilson que siempre estuvieron a mi lado dándome sus consejos y enseñanzas, a mis hermanos Diego y Daniel que a pesar de todo siempre me han apoyado e intentado comprender mi particular pensamiento y finalmente a German por apoyarme y haber compartido estos últimos años junto a mi lado.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a mi familia por todo el apoyo brindado en el transcurso de este proceso educativo ya que gracias a ellos logre subir un escalón más para así poder llegar al mi meta final.

A mis amigos y amigas que con bromas y anécdotas han hecho de este camino el más agradable y llevadero, dejando de lado los problemas e inconvenientes que surgieron en el mismo.

A mis profesores que con sus conocimientos y enseñanzas han logrado formar en mí el perfil completo de una profesional en turismo.

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

### CAPITULO I

#### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Marco teórico.....	1
1.1.1. Turismo.....	1
1.1.1.1. Antecedentes.....	1
1.1.1.2. Personajes representativos del turismo.....	4
1.1.1.3. El turismo en la actualidad.....	6
1.1.1.4. Tipos de turismo.....	7
1.1.1.5. Servicios turísticos.....	10
1.1.2. Asistencia a grupos.....	12
1.1.2.1. Antecedentes.....	12
1.1.2.2. Tipos de guías.....	14
1.1.3. Discapacidades.....	19
1.1.3.1. Definición.....	19
1.1.3.2. Antecedentes.....	20
1.1.3.3. Tipos de discapacidades.....	21
1.1.3.4. Discapacidad auditiva.....	25
1.1.3.5. Facilidades actuales en el Ecuador.....	28
1.2. Marco conceptual.....	29
1.3. Marco referencial.....	32

1.3.1. SECAP.....	32
1.3.1.1. Resultados.....	33
1.3.2. Poeta accesible.....	33
1.3.2.1. Resultados.....	34
1.4. Marco legal.....	34
1.4.1. Ley orgánica de discapacidades.....	34
1.4.2. Código de ética mundial para el turismo.....	34

## **CAPITULO II**

### **DIAGNOSTICO**

2.1. Análisis situacional.....	36
2.1.1. Macro-entorno.....	36
2.1.1.1. Factor Geográfico.....	36
2.1.1.2. Factor Demográfico.....	38
2.1.1.3. Factor Económico.....	44
2.1.1.4. Factor Político.....	47
2.1.1.5. Factor Cultural.....	49
2.1.1.6. Factor Social.....	51
2.1.2. Micro-entorno.....	54
2.1.2.1. Introducción.....	54
2.1.2.2. Quito antecedentes.....	55
2.1.2.3. Museos de Quito.....	56
2.2. Estudio de mercado.....	61

2.2.1. Elaboración de entrevistas.....	61
2.2.1.1. Entrevista tipo.....	61
2.2.1.2. Elaboración de entrevistas.....	62
2.2.2. Análisis de resultados.....	68

### **CAPITULO III**

#### **PROPUESTA**

3.1. Objetivos.....	70
3.1.1. Objetivo general.....	70
3.1.2. Objetivos específicos.....	71
3.2. Misión.....	71
3.3. Visión.....	72
3.4. Políticas.....	73
3.4.1. Políticas institucionales.....	73
3.4.2. Políticas hacia los estudiantes.....	74
3.4.3. Políticas hacia los instructores.....	75
3.5. Estrategias.....	75
3.6. Desarrollo plan de capacitación.....	76
3.6.1. Programas y planificación para los estudiantes.....	77
3.6.1.1. Asistencia a grupos.....	77
3.6.1.2. Geografía turística.....	83
3.6.1.3. Patrimonio cultural.....	87

3.7. Publicidad.....	91
3.8. Presupuesto.....	92
3.8.1. Presupuesto clases dentro de las aulas.....	92
3.8.1.1. Recursos humanos.....	92
3.8.1.2. Presupuesto material y equipo.....	93
3.8.1.3. Presupuesto Infraestructura.....	94
3.8.1.4. Presupuesto publicidad.....	95
3.8.2. Resumen de presupuesto.....	95
3.9. Aspectos Legales.....	96
3.9.1. Ley orgánica de discapacidades.....	96
3.9.2. Código de ética mundial para el turismo.....	96
<b>Conclusiones.....</b>	<b>98</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>99</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>100</b>
<b>Linkografía.....</b>	<b>102</b>

## **ANEXOS**

Anexo 1 Modelo de Control de asistencia.....	104
Anexo 2 Modelo de Control de notas.....	105
Anexo 3 Norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2 443: 2007.....	106
Anexo 4 Modelo de micro currículo de Asistencia Grupos.....	113
Anexo 5 Modelo de micro currículo de Geografía Turística.....	117

Anexo 6 Modelo de micro currículum de Patrimonio Cultural.....	120
Anexo 7 Tríptico publicitario.....	123
Anexo 8 Proforma para adquisición de Equipos.....	124
Anexo 9 Tabla de depreciación de equipos.....	125
Anexo 10 Tabla de depreciación de equipos.....	126
Anexo 11 Proforma impresión de publicidad.....	127
Anexo 12 Perfil de requerimientos FENODIS – FINESEC.....	128

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1. Resumen de la historia turística.....	1
Grafico 2. Personajes importantes del Turismo.....	4
Grafico 3. Representación de turismo.....	6
Grafico 4. División del turismo.....	7
Grafico 5. Señalética de servicios turísticos.....	12
Grafico 6. Guía de turismo.....	13
Grafico 7. Clasificación de las discapacidades.....	21
Grafico 8. Simbología de la discapacidad intelectual y mental.....	22
Grafico 9. Simbología de la discapacidad física.....	23
Grafico 10. Simbología de las discapacidades sensoriales.....	24
Grafico 11. Discapacidades más comunes a nivel mundial.....	24
Grafico 12. Implantes para pérdida la de audición.....	27
Grafico 13. Logo SECAP.....	32
Grafico 14. Logo Poeta Accesible.....	33
Grafico 15. Distribución poblacional según relación de edades.....	39
Grafico 16. Distribución poblacional según géneros.....	39
Grafico 17. Distribución poblacional según grupos étnicos.....	41
Grafico 18. Distribución poblacional según idiomas.....	42
Grafico 19. Distribución poblacional según religión.....	43
Grafico 20. Logo misión solidaria Manuela Espejo.....	48

Grafico 21. Programas de concientización de discapacidades.....	50
Grafico 22. Distribución de visitantes en las ciudades más visitadas del mundo.....	56
Grafico 23. Árbol de problemas.....	68
Grafico 24. Árbol de objetivos.....	70
Gráfico 25. Desarrollo de la misión.....	71
Gráfico 26. Desarrollo de la visión.....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tareas del guía antes de la visita guiada.....	17
Tabla 2. Tareas del guía antes durante la visita guiada.....	18
Tabla 3. Tareas del guía después de la visita guiada.....	19
Tabla 4. Antecedentes de Ecuador.....	36
Tabla 5. Distribución de personas con discapacidad en Pichincha y Guayas.....	44
Tabla 6. Producto Interno Bruto (PIB).....	45
Tabla 7. Inflación.....	46
Tabla 8. Desempleo, Sub-empleo y Ocupación Plena.....	52
Tabla 9. Ingresos vs Canasta familiar.....	53
Tabla 10. Antecedentes de Quito.....	55
Tabla 11. Descripción museo de cera Alberto Mena Caamaño.....	58
Tabla 12. Descripción museo de la Ciudad.....	59
Tabla 13. Descripción museo numismático.....	60
Tabla 14. Planteamiento de la Misión.....	71
Tabla 15. Planteamiento de la Visión.....	72
Tabla 16. Costos Recursos Humanos.....	93
Tabla 17. Costos Materiales y Equipo.....	94
Tabla 18. Costos Infraestructura.....	94
Tabla 19. Costos publicidad.....	95

Tabla 20. Resumen de presupuesto..... 95

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el Ecuador uno de los principales temas de conversación es el de inclusión social, debido tanto a campañas gubernamentales, como particulares que poco a poco han ayudado a tomar en cuenta a este contundente grupo dotado con capacidades especiales; muchas fundaciones u organizaciones ayudan a este colectivo brindando, asesoría y apoyo para una adecuada incorporación en la sociedad; uno de los grupos más representativos es el de personas con discapacidad auditiva, que ha logrado desarrollar dos sistemas importantes de comunicación, el primero por medio del lenguaje a Señas, y el segundo por medio de la lectura de labios.

Si bien es cierto se han visto grandes avances a nivel nacional en casi todas las áreas, pero una que ha quedado relegada sin mostrar representativos procesos de inclusión es el área turística.

Como ya es conocido a nivel nacional son contados los museos que brindan un servicio de guía especializado para este grupo específico, razón por la cual el principal medio de comunicación o intercambio de información al momento de una guía se da únicamente de forma oral.

La mayoría de guías tanto a nivel nacional como local al momento de la guía tienden a dar sus explicaciones de una forma muy rápida, sea por optimizar tiempo o a su vez por costumbre, pero al hacer esto muchos visitantes con las capacidades especiales antes nombradas, tienden a perder información y de esta manera la guía recibida se vuelve obsoleta, es por esta razón que muchos visitantes prefieren dejar de lado el servicio de guía y hacer los recorridos de una forma autodidacta.

Lamentablemente la mayoría de atractivos no están adecuados para este público y disponen únicamente de letreros con información básica en el mejor de los casos y en la mayoría simplemente no existe información, esto puede crear en este grupo una sensación de pérdida de tiempo al momento de contratar la guía, además de inconformidad al momento de viajar.

Lo que con el pasar del tiempo puede provocar una pérdida de este segmento ya su vez una relegación a nivel país en el área del turismo inclusivo, para evitar esto se cree necesario realizar un programa de capacitación especializado en el manejo de grupos y técnicas de guía dirigida a personas con deficiencia auditiva.

Para de esta manera promover el turismo inclusivo a su vez crear un precedente en cuanto a la inclusión tanto social como laboral de las personas con deficiencia auditiva en el área turística.

# CAPITULO I

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1. Marco teórico

#### 1.1.1. Turismo

##### 1.1.1.1. Antecedentes

Grafico 1. Resumen de la historia turística



Fuente: Turismo y hostelería, McGraw Hill, Turismo y hostelería, (1993)

Elaborado por: La Autora

La actividad turística inicia en la época de la antigua Grecia y Roma, donde las personas daban gran importancia al ocio y al tiempo libre, dedicándolo a actividades tales como la cultura, las diversiones, la religión y el deporte una gran muestra de esto es el desplazamiento de grandes grupos por largas distancias para poder observar espectáculos como: los antiguos juegos olímpicos en Grecia o los viajes de placer y esparcimiento hacia aguas termales o playas en Roma.

En la Edad Media la actividad turística sufre un momento de retroceso debido a la recesión económica de la época, pero surge un nuevo tipo de viaje, denominado "Peregrinación religiosa", aunque esta ya existía y se llevaba a cabo en la antigua Grecia y Roma no eran de gran trascendencia, y llega a su auge gracias a la inquebrantable fe de los seguidores del Cristianismo y el Islamismo.

Existen dos peregrinaciones famosas conocidas a nivel mundial que se desarrollan hasta la actualidad, la primera va desde Venecia a Tierra Santa y la segunda vapor el Camino de Santiago de Compostela hacia la tumba del Santo, debido a las numerosas peregrinaciones religiosas se crean mapas, rutas, mesones y todo tipo de servicios para los caminantes y viajeros. (Hill, 1993)

En la edad moderna a finales del siglo XVI, surge la costumbre de enviar a los jóvenes aristócratas ingleses en un viaje de 3 a 5 años hacia distintos países europeos para adquirir conocimientos en todas las áreas, ya que en un futuro ellos serán los gobernantes de su imperio, este viaje toma el nombre de Grand Tour, término de donde proceden las palabras turismo y turista.

En esta época se da el resurgir de la diversión y el entretenimiento que decayó en la Edad Media, dándose de nuevo los viajes hacia centros termales por ejemplo en Bath en Inglaterra y hacia playas frías como Costa Azul en Niza, también de esta época data el descubrimiento de los baños de barro como remedio terapéutico, a donde iban a tomar los baños por prescripción médica y también se aparecen los primeros alojamientos que reciben el nombre de hotel.

Los viajes netamente de placer tuvieron sus inicios en los últimos años del siglo XIX y los primeros del siglo XX, debido a los grandes cambios en la sociedad, en los estilos de vida, en la industria y en la tecnología, este siglo fue testigo de una gran expansión económica, seguida de una revolución industrial y científica, donde renace la burguesía que dispone de recursos económicos y

tiempo para facilitar el viaje, permitiendo que el turismo llegue a ser la mayor industria del mundo. (Hill, 1993)

Al estallar la Primera Guerra Mundial en el verano de 1914, según las fuentes económicas Europeas, se considera que había aproximadamente 150.000 turistas americanos en Europa que se vieron afectados por estos eventos, tras finalizar la guerra comenzó la fabricación en masa de automóviles mismos que facilitaron la movilización y el transporte turístico local, en esta época las playas y los ríos se convierten en el principal centro del turismo de Europa permitiendo que el turismo de costa adquiriera gran importancia.

En los años 80 el nivel de vida se vuelve a elevar y el turismo se convierte en el motor económico de muchos países, facilitando de esta manera el transporte por medio de nuevos y mejores aviones, trenes de alta velocidad y la consolidación de los vuelos Chárter

En estos años también se produce una internacionalización muy marcada de las grandes empresas hosteleras y de los tour operadores, que buscan nuevas formas de utilización del tiempo libre de los viajeros y aplican infalibles técnicas de marketing, debido a esto los turista cada vez tienen mayor experiencia y busca nuevos productos y destinos turísticos (Quesada, 2006)

En la década de los 90 la historia del turismo sufre una gran etapa de madurez y crecimiento, adecuando la oferta a la demanda y empezando a controlar la capacidad de aforo de monumentos, también se diversifica la oferta creando nuevos productos y destinos, que a su vez diversifica la demanda con la aparición de nuevos y diferentes tipos de turistas, se mejora la calidad por medio del precepto “Al turista no le importa gastar más si la calidad es mejor.”

Debido al desarrollo histórico del turismo se perfeccionan políticas públicas para la promoción, planificación y comercialización del mismo, mejorando la formación y creación de planes educativos especializados.

Para cumplir el objetivo de alcanzar un desarrollo turístico sostenible, mediante la captación de nuevos mercados y la regulación de la estacionalidad,

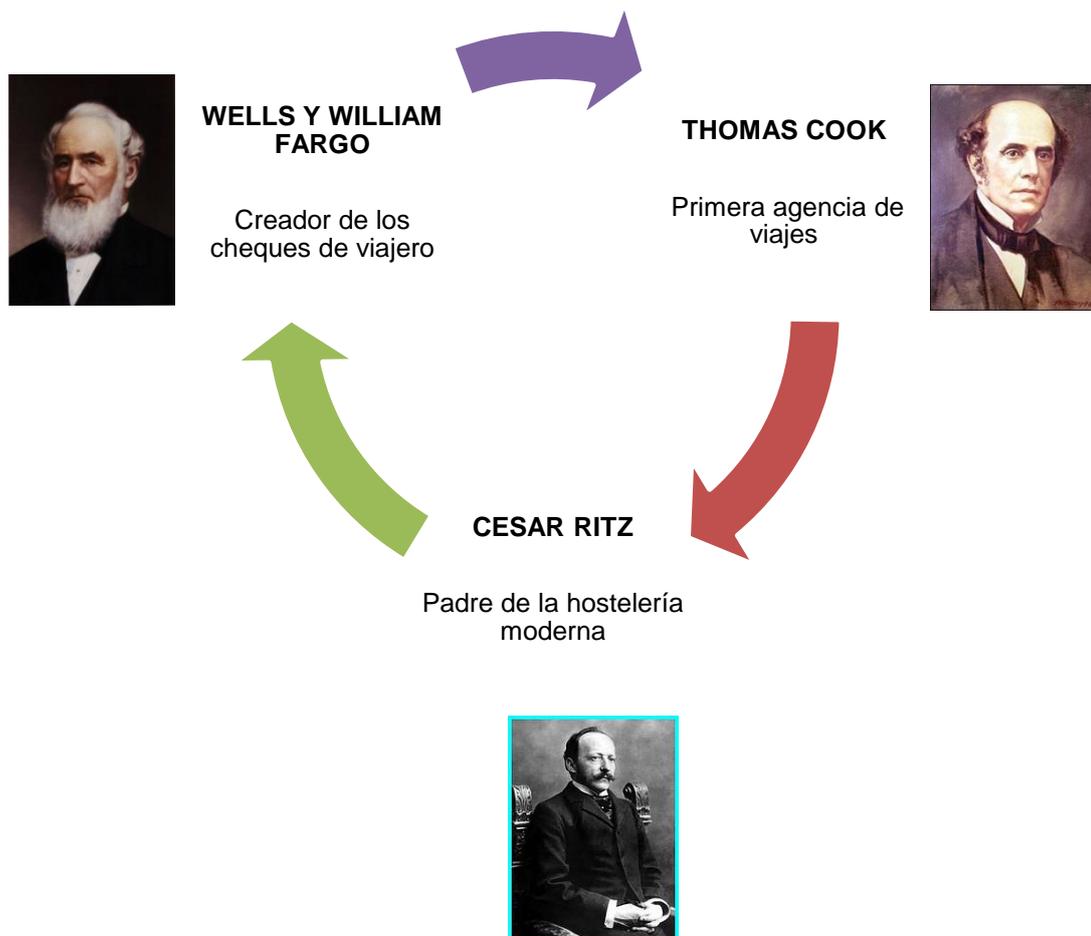
también se crean políticas a nivel internacional en las cuales se considera el desarrollo turístico y se lo apoya existen dos tratados importantes que permiten el adecuado desarrollo de la actividad turística:

- ✓ Tratado de Maastricht suscrito en 1992 que permite libre tráfico de personas y mercancías
- ✓ Acuerdo de Schengen suscrito en 1995 que elimina los controles fronterizos en los países de la Unión Europea.

### 1.1.1.2. Personajes representativos del turismo

Entre los personajes más representativos del desarrollo turístico están:

**Grafico 2. Personajes importantes del Turismo.**



Fuente: Turismo y hostelería, McGraw Hill, Turismo y hostelería, (1993)

Elaborado por: La Autora

### **Thomas Cook.-**

Fue el primero en realizar un viaje organizado aunque fue un fracaso económico se considera un rotundo éxito en cuanto a precedente del paquete turístico, ya que se percató de las enormes posibilidades económicas que podría llegar a tener esta actividad.

Creando así en 1851 la primera agencia de viajes del mundo, llamada “Thomas Cook and Son.”

### **Wells y William Fargo American Express.-**

En 1850, Henry Wells y William Fargo American Express que inicialmente se dedicaba al transporte de mercancías, se convierte en una de las agencias más grandes del mundo (Gray, 2006).

Aunque Cook había sido el primero en crearlas, American Express extendieron los sistemas de financiación y emisión de los traveler's cheque o cheques de viajero, que protegía a los viajeros de la pérdida o robo de dinero por medio de papeles personalizados, en 1867 inventa el bono o voucher, documento que permite la utilización en hoteles de ciertos servicios contratados y prepagados a través de una agencia de viajes.

### **Cesar Ritz.-**

Denominado el “mago” y considerado padre de la hostelería moderna. Desde muy joven ocupó todos los puestos posibles de un hotel hasta llegar a ser el gerente de uno de los mejores hoteles de su tiempo. (Perez, 2009)

Mejóro todos los servicios del hotel, creó la figura del sumiller, introdujo el cuarto de baño en las habitaciones, revolucionó la administración, convirtiendo los hoteles decadentes en los mejores de Europa.

La actividad turística logro un desarrollo trascendental gracias a estos personajes que mejoraron y optimizaron el servicio turístico en cada una de sus áreas.

### 1.1.1.3. El turismo en la actualidad

Con el desarrollo del turismo en se ha buscado la definición más acertada y concisa para su comprensión las más acercadas son las expuestas por Arthur Bormann y Hunziker:

Se define el turismo como el conjunto de los viajes cuyo objeto es el placer o por motivos comerciales o profesionales y otros análogos, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal, no son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo (Bormann, 1930).

Dice que “El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa (Hunziker, 1942)”

Pero la utilizada a nivel mundial es la propuesta por la Organización Mundial de Turismo (OMT) en el año 2012 que dice:

“Turismo comprende como las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos” (OMT, 2012).

#### **Grafico 3. Representación de turismo**



Fuente: [www.letsgointernship.com](http://www.letsgointernship.com)

#### 1.1.1.4. Tipos de turismo

Para el adecuado desarrollo de la actividad turística el turismo se ha dividido en varios grupos y luego subdividido de acuerdo a los productos que se ofertan, la presente división del turismo es realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT):

**Grafico 4. División del turismo**



Fuente: OMT (2012)

Elaborado por: La Autora

## **Turismo natural**

Se desarrolla en zonas naturales, principalmente en áreas protegidas o reservas naturales.

**Rural:** se desarrolla en el medio rural, para conocer las costumbres y del hombre en el mundo rural, su gastronomía, cultura y artesanía.

**Ecoturismo:** basado en el contacto con la naturaleza. Sus recursos los componen las reservas y parques nacionales, es decir, una flora y fauna interesante en la zona receptiva.

**Agroturismo:** su finalidad es mostrar y explicar el proceso de producción de las fincas agropecuarias y las agroindustrias.

**Agro-ecoturismo:** el visitante se aloja en habitación con estándares turísticos pero participa en las labores agrícolas, convive con la comunidad y consume los alimentos recolectados con la familia.

**Ornitológico:** es el turismo centrado en el avistamiento y observación de aves.

**Ictioturismo:** es la actividad turística centrada en la práctica de la pesca realizada en áreas naturales permitidas.

**Cinegético:** Turismo enfocado a la caza de animales en lugares específicos (OMT, 2012).

## **Turismo cultural**

Es el que precisa de recursos histórico-artísticos para su desarrollo. Es más exigente y menos estacional.

**Funerario:** se desarrolla directamente en cementerios donde o bien hay tumbas realizadas por arquitectos famosos o bien hay personajes famosos enterrados allí.

**Creativo:** vinculado a la realización de actividades artísticas y creativas en el lugar de destino.

**Urbano:** desarrollado en ciudades principalmente en aquellas que son Patrimonio de la Humanidad.

**De compras:** vinculado a las compras a buen precio o exclusivos. Incluye artículos de lujo, arte, artesanía y artículos de uso común como calzado, electrónica, etc.

**Monumental:** vinculado exclusivamente a monumentos histórico-artísticos.

**Arqueológico:** está vinculado a yacimientos y sitios arqueológicos de gran trascendencia.

**Etnográfico:** vinculado a las costumbres y tradiciones de los pueblos. En algunos casos cercano al turismo ecológico.

**Literario:** motivado por lugares o eventos de carácter bibliográfico.

**Idiomático:** vinculado a los estudios, fundamentalmente a los de idiomas.

**Gastronómico:** vinculado a la comida tradicional de un determinado lugar.

**Enológico:** vinculado a los vinos de una zona.

**Industrial:** motivado por la visita a fábricas o grandes construcciones civiles (OMT, 2012).

## **Turismo Activo**

Es aquel que se realiza en espacios naturales y está estrechamente relacionado con la ecología

**Aventura:** aquí solo se practican deportes de riesgo. El usuario de este tipo de turismo suele ser de nivel adquisitivo y cultural alto y de muy buena forma física (rafting, rappel, etc.).

**Parques temáticos:** basado en atracciones turísticas de temas concretos.

**Deportivo:** la principal motivación es practicar algún deporte. Se puede dividir en dos grupos: deporte de exterior y el de interior.

**Religioso:** una oferta ligada a lugares o acontecimientos de carácter religioso de relevancia. Los cuatro núcleos de mayor importancia en el mundo son: Jerusalén, Roma, La Meca y Santiago de Compostela (en

este último el Camino de Santiago tiene una doble vertiente deportiva y religiosa).

**Espiritual:** su motivación es el recogimiento y la meditación (monasterios, retiros espirituales, cursos de filosofía oriental, etc.).

**Místico:** Se relaciona con el turismo orientado a la visita de lugares místicos.

**Termal o de salud:** está vinculado a los balnearios que ofrecen tratamientos para diversas dolencias (reumatológicas, estrés, dermatológicas, tratamientos de belleza, etc.). La infraestructura cuenta normalmente con un núcleo principal o instalación termal independiente de las instalaciones hoteleras.

**Médico:** está orientado a la vinculación del viaje con la realización de intervenciones quirúrgicas, dentales o tratamientos médicos en países donde son más baratas las atenciones.

**Social:** aquel dedicado a la participación en actividades para mejorar las condiciones de las capas de población económicamente más débiles.

**Experiencial:** aquel en el que el participante toma parte activa en la actividad que está desarrollando. Los turistas se sumergen dentro de historias más o menos fantásticas como en una película.

**Itinerante:** se desarrolla activamente en varios lugares siguiendo rutas e itinerarios preestablecidos (OMT, 2012).

#### **1.1.1.5. Servicios turísticos**

La base del servicio turístico es el trato directo con el cliente ya que los guías son el personal en contacto, de ellos depende en gran medida el grado de satisfacción del cliente y por tanto el éxito o el fracaso del servicio turístico, para lograr el éxito se requiere, aparte de ciertas técnicas una correcta actitud de servicio (Jiménez Abad, 2008).

Pero para conocer mejor el desarrollo del servicio turístico, es importante saber las características del mismo

- ✓ No es tangible.
- ✓ No se fabrica, se presta.
- ✓ No se puede almacenar.
- ✓ No se puede probar.
- ✓ No se puede devolver.
- ✓ Sólo se puede comprar un derecho de uso limitado (un número de horas en los guías locales y un número de días en los guías de ruta)
- ✓ Es necesaria la presencia del cliente, que normalmente se desplaza al lugar de la prestación

Para la adecuada prestación de servicios es importante la existencia de los siguientes elementos:

- ✓ **El cliente.**- Su presencia es imprescindible y sin ella el servicio no puede existir.
- ✓ **El soporte físico.**- Es el soporte material necesario para la prestación del servicio. En el soporte físico hay que distinguir entre los instrumentos: (micrófono, autocar, habitación del hotel, etc.), el entorno: (los recursos turísticos, las calles de una ciudad, sus monumentos, las montañas de un país, el fondo expositivo de un museo, etc.)

El servicio turístico consta de varios factores importantes que influyen en el adecuado servicio prestado hacia el visitante:

- ✓ **Servicio de alojamiento.**- cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- ✓ **Servicio de alimentación.**- cuando se proporcione alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.
- ✓ **Servicio de guía.**- cuando se preste servicios de guía turística profesional, para interpretar algún atractivo.

- ✓ **Servicio de acogida.-** cuando se brinde organización de eventos como reuniones, congresos, seminarios o convenciones.
- ✓ **Servicio de información.-** cuando se facilite información a usuarios de servicios turísticos sobre recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- ✓ **Servicio de intermediación.-** cuando en la prestación de cualquier tipo de servicio turístico susceptible de ser demandado por un usuario, intervienen personas como medio para facilitarlos.
- ✓ **Servicios de consultoría turística.-** está dado por especialistas licenciados en el sector turismo para realizar la labor de consultoría turística (Jiménez Abad, 2008).

**Grafico 5. Señalética de servicios turísticos**



**Fuente: Manual de señalización turística, Ministerio de Turismo Ecuador, 2013**

### **1.1.2. Asistencia a grupos**

#### **1.1.2.1. Antecedentes**

Para muchas personas la existencia de guías de turismo es algo que se ha desarrollado en las últimas décadas es decir algo nuevo, pero su existencia radica desde hace mucho tiempo atrás, los primeros guías aparecieron con el auge del alpinismo en 1780 cuando, Saussure un famoso alpinista estableció un premio a quién lo acompañase a escalar al MONT BLANC, el ganador fue Jacques Balmant de Chamonix, después de este acontecimiento las personas se dedicaron a realizar esta actividad principalmente cazadores, buscadores de

oro, entre otros; la diferencia es la desarrollaban inconscientemente, y no la veían como un real beneficio (Picazo, 1996).

En el Ecuador se podría decir que inicia con la llegada de expediciones francesas y franco españolas en el siglo XVIII, en las cuales los guías y principales prestadores de servicios fueron los indígenas de la época, que se encargaron de facilitar la estadía de los expedicionarios y científicos que visitaban el territorio, entre estos: Chales de Lacondamine, Charles Darwin, Edwud Wimper, etc.

Actualmente, es importante que esta actividad sea realizada por profesionales especializados y cuya actividad principal es informar, comunicar sobre las bondades de los atractivos de un sitio y hacer cumplir con los servicios previamente contratados por el grupo.

#### **Grafico 6. Guía de turismo**



**Fuente: La Autora**

Para poder realizar adecuadamente la actividad de guianza es importante que los guías cumplan con las siguientes cualidades y conocimientos:

#### **Cualidades**

- ✓ Expresión espontánea
- ✓ Capacidad para dialogar y exponer temas propuestos

- ✓ Madurez para no complicarse en situaciones íntimas
- ✓ Capacidad para escuchar a los visitantes en cuanto a preguntas acerca de los temas de exposición
- ✓ Capaz de conducir con acierto grupos, animando, motivando, organizando e improvisando situaciones especiales.

## **Conocimientos**

- ✓ Dominio de las condiciones geográficas, históricas, sociales, económicas y políticas de un país
- ✓ Conocimiento de recursos turísticos
- ✓ Conocimiento en elaboración de tours
- ✓ Técnicas de animación.

### **1.1.2.2. Tipos de guías**

Con el paso del tiempo el guía turístico ha evolucionado de acuerdo a las necesidades de la demanda turística y esto le ha obligado a especializarse cada vez más, según la OMT un guía puede denominarse de acuerdo al país, al continente e inclusive a una región específica de una ciudad

- ✓ **Guías fijos (públicos, privados u oficiales).**- son los que se limitan a servir en determinados sitios museos, monumentos, palacios, estudios cinematográficos, etc. En muchos países, estos guías están siendo remplazados por sistemas electrónicos con grabación, que funcionan a voluntad del visitante.
- ✓ **Guías-conductores.**- cuya misión se limita a acompañar en todo momento a un grupo de turistas, del que son responsables, ya sea en viajes o recorridos regionales, nacionales o internacionales. La información turística que proporcionan es de orden general.
- ✓ **Guías informadores.**- cuya tarea se limita a visitar locales e informar en el idioma nativo, por lo que pueden o no conocer otros idiomas.
- ✓ **Guías intérpretes.**- son los que prestan sus servicios al turista en recorridos locales, regionales, nacionales o internacionales.

- ✓ **Guías-chofer.-** son los que además de conducir el ómnibus o automóvil proporcionan la información turística correspondiente a cada lugar visitado.
- ✓ **Guía naturalista.-** prestan servicios en el sistema de áreas protegidas cuya misión es prestar educación ambiental, sensibilizar a los turistas en pos de la conservación.
- ✓ **Guía Especializado.-** su labor se desarrolla en una actividad específica como por ejemplo montaña, deportes extremos, aventura, rescate, museos, etc.
- ✓ **Tour líder.-** es el encargado y responsable del viaje y de cada uno de los visitantes o turistas (OMT, 2012)

Según la categorización a nivel nacional reconocida por el ministerio de turismo y ambiente podemos encontrar tres tipos específicos de guías

- ✓ **Guías especializados.-** Únicamente realizan una actividad específica como por ejemplo guías de alta montaña, guías naturalistas, etc.
- ✓ **Guías nativos.-** Guían en una zona específica de la cual son oriundos.
- ✓ **Guías nacionales.-** Tienen un conocimiento más amplio en relación cada uno de los atractivos a nivel nacional. (Mintur, 2013)

Cada uno de estos guías puede prestar los siguientes servicios:

- ✓ **Transfer in.-** Transporte desde el aeropuerto, puerto, terminal terrestre, etc. hacia el lugar de pernoctación.
- ✓ **Transfer out.-** Finalización del tour y traslado desde el hotel hasta el aeropuerto, puerto, terminal terrestre.
- ✓ **City tour.-** Recorrido por los principales atractivos turísticos de una ciudad.
- ✓ **City by night.-** Es el mismo city tour, pero en horario nocturno
- ✓ **Shopping tour.-** Es un tour de compras
- ✓ **Visita especializada.-** Es un tour que se especializa en un tema determinado. Ej. Arte, biología, gastronomía, entre otros.

- ✓ **Historical tours.-** Se realiza en lugares arqueológicos o de gran importancia historia
- ✓ **Eco-tours.-** Están relacionados con la visita a lugares de ambiente natural, reservas naturales, parques nacionales, etc.
- ✓ **Excursiones.-** Se trata de cualquier recorrido de menos de 24 horas que normalmente son contratados por viajeros individuales.
- ✓ **Tours independientes (Paquetes de vacaciones):** El paquete vacacional o turístico independiente es el tipo más popular de prepago, pre-programa de viajes

Para el proceso de guía no basta únicamente conocer cada uno de los atractivos o sus características, es importante siempre tomar en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Realizar un análisis de la exposición, teniendo en cuenta el tipo de grupo con el que se va a trabajar, el nivel de educación de los turistas y sobretodo el atractivo y el tiempo que toma la guía del mismo.
- ✓ Procurar siempre atraer la atención del público ya que si el guía da información en exceso y de forma aburrida el turista se sentirá incómodo y preferirá evitar la guía y prestar atención a otras cosas.
- ✓ Cuidar mucho su expresión, hablando con claridad y tomando en cuenta que todas las personas del grupo puedan escuchar la guía utilizando también un tono de voz adecuado, evitando el gritar, siendo gracioso, sin tildar en lo agresivo ya que todas estas cosas pueden llegar a fastidiar a los visitantes.
- ✓ Tener una adecuada ubicación ya que la expresión corporal es muy importante hay que evitar dejar los brazos caídos y evitar el movimiento excesivo, es el guía debe ubicarse siempre a un lado del atractivo, nunca al frente, ya que eso obstruirá la mirada de los visitantes, a menos que se traten de construcciones o atractivos de gran tamaño.
- ✓ Mantener siempre in guión especificado, por medio del cual se planifica el tiempo de recorrido aproximado y la información que se va a dar a los visitantes, en el guion también se deberán tomar en cuenta el

saludo inicial, los reglamentos de la guía hacia los turista y la despedida, tratando siempre al visitante de la forma más educada y cordial (Marte, 2000).

La función general de un guía es: La coordinación, la recepción, la asistencia, la conducción, la información, la animación, estas funciones se deben realizar con todos los turistas tanto nacionales como extranjeros, además de cumplir 3 tipos de funciones específicas, las funciones específicas son:

**Tabla 1. Tareas del guía antes de la visita guiada**

TAREAS	OBJETIVOS
RELEVANTAMIENTO DEL ÁREA	<p>Conocimiento sistemático del área donde se desarrollará la excursión o servicio turístico guiado.</p> <p>Familiarización con el lugar en distintas condiciones:</p> <p>Diferentes horarios</p> <p>Climas</p> <p>Días de la semana.</p>
BÚSQUEDA Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<p>Ubicación bibliográfica</p> <p>Revistas</p> <p>Periódicos</p> <p>Libros</p> <p>Publicaciones</p> <p>Entrevistas</p>
ESBOZAR LA VISITA SOBRE EL PAPEL (MAPA)	<p>Selección de los posibles temas centrales</p> <p>Selección de las paradas para cada caso particular.</p> <p>Determinación del punto de inicio y finalización de la visita y del grado de dificultad de la misma.</p> <p>Estudio de alternativas ante posibles imprevistos.</p>

**Fuente: EL GUÍA DE TURISMO, NEXO ENTRE DOS MUNDOS. MARTE JENSEN, 2000**

Cuando el Guía tiene vasta experiencia deberá confirmar

- ✓ La unidad de transporte
- ✓ La cantidad de pax
- ✓ El punto de recogida
- ✓ Situación de las rutas
- ✓ Horarios de atención de los diferentes atractivos

**Tabla 2. Tareas del guía antes durante la visita guiada**

TAREAS	OBJETIVOS
PREPARACIÓN	<p>Saludar a los turistas (informal).</p> <p>Brindar información general sobre la visita: duración, grado de dificultad, recomendaciones (tipo de ropa), Equipos (cámara fotográfica, filmadora, binoculares, etcétera)</p> <p>Establecer la comunicación con los turistas.</p>
PRESENTACIÓN	<p>Presentaciones: personal, chofer (si fuese necesario).</p> <p>Explicar cómo será la excursión o servicio turístico guiado.</p> <p>Establecer el marco conceptual sobre el tema central.</p> <p>Aclarar: duración de la visita, grado de dificultad, vestimenta, etc.</p> <p>Consideraciones especiales según el lugar visitado.</p>
DESARROLLO	<p>Desarrollo de la visita al rededor del tema central seleccionado, utilizando técnicas adecuadas para mantener el interés de la audiencia.</p>
CONCLUSIÓN	<p>Reforzar la idea principal o tema central de la visita.</p> <p>Despedirse de los turistas.</p>

**Fuente: el guía de turismo, nexos entre dos mundos. Marte Jensen, 2000**

Es importante destacar que cada visita guiada será diferente considerando las características del grupo, sus experiencias previas o expectativas, sus

motivaciones, sino también si se trata de una población turística cautiva o no.

En el caso de trabajar para una Agencia de Viajes o institución que envíe al Guía con un grupo determinado de turistas, estos serán turistas "cautivos".

Pero también se puede trabajar para una Institución como un Parque Nacional por ejemplo, que ofrece excursiones regulares en sitios o lugares determinados, en este caso la población de turistas no será cautiva, ellos decidirán en algún momento si asistirán o no a la visita con el acompañamiento del Guía (Marte, 2000).

**Tabla 3. Tareas del guía después de la visita guiada**

DESTINATARIO	OBJETIVO
TURISTAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contestar preguntas de los turistas.</li> <li>• Indicar cómo llegar a determinado lugar.</li> <li>• Fotografías a grupos.</li> <li>• Despedida informal.</li> </ul>
EMPRESA O INSTITUCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte diario de aspectos de importancia.</li> <li>• Reporte semanal o mensual sobre el desarrollo en general de su trabajo. (Esto dependerá de las políticas de la Empresa o Institución).</li> <li>• Recomendaciones y sugerencias.</li> </ul>
GUÍA DE TURISMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de cada visita. (feedback)</li> <li>• Adecuación del tema y paradas seleccionadas con relación al grupo de turistas.</li> <li>• Necesidad de actualizar cierta información.</li> <li>• Reporte de situaciones especiales a otros Organismos públicos o privados (denuncias).</li> </ul>

**Fuente: el guía de turismo, nexos entre dos mundos. Marte Jensen, 2000.**

### **1.1.3. Discapacidades**

#### **1.1.3.1. Definición.**

El termino discapacidad se refiere a toda deficiencia física, mental, sensorial o intelectual que se da manera permanente, impidiendo la participación plena y efectiva en la sociedad de las personas que la sufren. (Huerta, 2006)

A pesar del pleno conocimiento del significado de este término las personas desconocen la realidad de este grupo, que representa el 10% de la población mundial, es decir que una de cada diez personas posee una discapacidad.

#### **1.1.3.2. Antecedentes**

En la antigüedad las discapacidades eran consideradas como una condición de deterioro respecto al estándar general de un individuo o de su grupo.

Razón por la cual las personas que las padecían eran separadas o aisladas hacia centros en los cuales recibían tratos completamente inhumanos, para así curar su “enfermedad”,

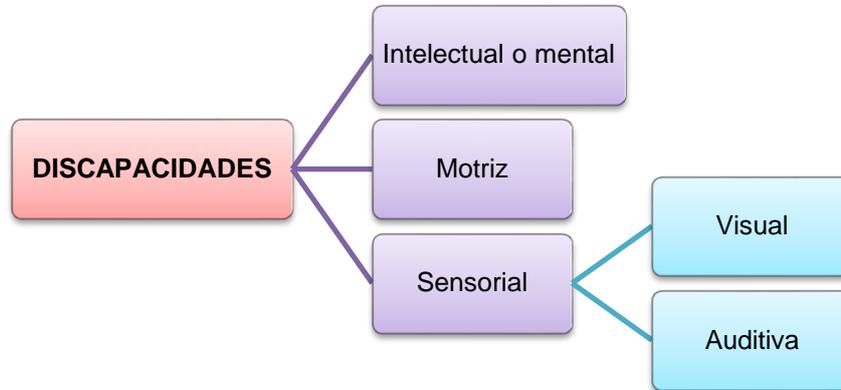
Casos que aún se pueden evidenciar en diferentes culturas de países tercermundistas y sobretodo en tribus africanas, donde las personas que padecen de Albinismo, son sacrificadas para así evitar la propagación de la degradación de los individuos de la tribu además de creencias religiosas (Huerta, 2006).

A partir de 1980 esta perspectiva fue cambiando radicalmente, gracias a una visión basada en los derechos humanos o modelos sociales, por medio de la cual se introduce el estudio de la interacción entre una persona con discapacidad y su ambiente.

Luego de esta por medio de los cuales las discapacidades se han dividido en 4 tipos:

### 1.1.3.3. Tipos de discapacidades

Grafico 7. Clasificación de las discapacidades



Fuente: Discapacidad y accesibilidad, Huerta Peralta Jaime, (2006)

Elaborado por: La Autora

- **Discapacidad Intelectual.-** Se caracteriza por tener limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual es decir en las áreas del Lenguaje, lectura, escritura, matemáticas y comprensión de conceptos abstractos y también en el desarrollo de las habilidades adaptativas para su edad y entorno social tales como inconvenientes en la Interacción con otras personas, establecimiento de juicios y toma de decisiones, auto dirección, actividades de la vida diaria, manejo de dinero y tiempo, su existencia se puede diagnosticar antes de los 18 años (Huerta, 2006).

A pesar de su comprensión relativamente lenta, no es necesario ni correcto el uso de una educación deficiente hacia este grupo, lo importante es ser pacientes al momento de hablar o dar explicaciones de determinado tema.

#### **Discapacidad Mental.-**

Se presenta como una alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor y la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento los ejemplos de este tipo de discapacidad son:

- ✓ depresión mayor

- ✓ trastorno bipolar
- ✓ trastorno obsesivo/compulsivo (TOC),
- ✓ trastorno esquizo/afectivo.

Las personas que padecen esta discapacidad no son capaces de ejercer su capacidad jurídica y no se les toma en cuenta para su tratamiento e incluso se vulneran sus derechos con internamientos psiquiátricos involuntarios (Huerta, 2006).

**Grafico 8. Simbología de la discapacidad intelectual y mental**



**Fuente:** <http://blogdeale.wordpress.com>

• **Discapacidad motriz.-** Es una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos o las cuatro extremidades, algunas de las razones por las cuales se presenta es como secuela de poliomielitis, artritis o parálisis cerebral, la discapacidad motriz también puede manifestarse como:

- ✓ Paraplejia (las piernas)
- ✓ Cuadriplejia (las cuatro extremidades)
- ✓ Amputaciones (ausencia de una o varias extremidades).

Las personas con discapacidad motriz se desplazan de manera diferente, pueden realizar movimientos bruscos al caminar o pueden utilizar apoyos como: muletas, bastones, andaderas, prótesis, ayudas especiales o sillas de ruedas (Huerta, 2006).

**Grafico 9. Simbología de la discapacidad física**



Fuente: <http://www.discapacidadonline.com>

- **Discapacidad sensorial.-** Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran las personas con discapacidad visual y auditiva.

**Discapacidad visual.-**

Las personas con discapacidad visual son aquellas que padecen de ceguera, que es la ausencia total de percepción visual, incluyendo la sensación luminosa o aquellas que presentan debilidad visual.

Es decir, la reducción significativa de la agudeza visual en un grado tal, que aun empleando apoyos ópticos, no pueden actuar de manera independiente.

**Discapacidad auditiva.-**

La discapacidad auditiva es la carencia, deficiencia o disminución de la capacidad auditiva.

A las personas que perciben sonidos en grado variable y que en algunas ocasiones pueden utilizar aparatos auditivos, se les denomina personas hipo-acústicas.

A las que no perciben absolutamente ningún sonido se les llama personas sordas totales. (Mont, 2007)

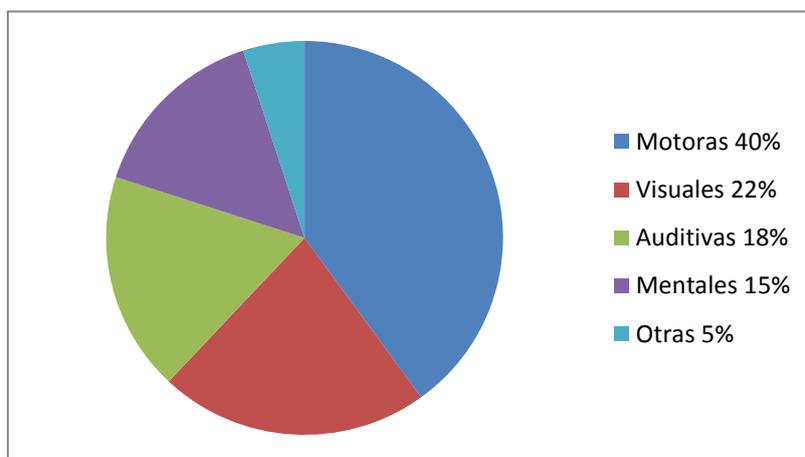
**Grafico 10. Simbología de las discapacidades sensoriales**



Fuente: <http://www.paginasprodigy.com>

En el siguiente cuadro se puede observar la tendencia de discapacidades más comunes a nivel mundial

**Grafico 11. Discapacidades más comunes a nivel mundial**



Fuente: discapacidad & habilidades - integración laboral de personas con discapacidad (2012)

Elaborado por: La Autora

Las discapacidades motoras son las que encabezan la lista de discapacidades a nivel mundial debido a que estas pueden desarrollarse con el transcurso del tiempo es decir que muchas veces no son genéticas (Universidad, 2012).

#### **1.1.3.4. Discapacidad auditiva**

La discapacidad auditiva es la pérdida parcial o total de la audición que regularmente se da por el mal funcionamiento de una o más partes del oído, a nivel mundial, aproximadamente tres de cada 1000 bebés nacen con pérdida de audición, lo que convierte a este trastorno en la anomalía congénita más frecuente, aunque este problema también puede desarrollarse en una etapa posterior de la vida (Huerta, 2006).

Para comprender cómo y por qué se produce la pérdida de audición, es importante saber cómo funciona el oído.

El oído está formado por tres secciones:

- El oído externo
- El oído medio
- El oído interno.

El oído externo, es la parte que se puede observar; capta las ondas sonoras que luego viajan a través del canal auditivo externo, cuando las ondas sonoras llegan al tímpano en el oído medio, el tímpano comienza a vibrar, moviendo tres huesos diminutos que reciben el nombre de martillo, yunque y estribo; el movimiento de estos tres huesos ayudan a que el sonido avance en su recorrido hacia el oído interno.

Luego, las vibraciones viajan hasta la cóclea siendo esta una cavidad llena de líquido y recubierta por células que tienen miles de diminutas prolongaciones llamadas cilias, estas son de dos tipos externas e internas.

Las vibraciones sonoras provocan el movimiento de los cilias diminutas, las células ciliadas externas captan la información sonora, la amplifican y la afinan mientras que las células ciliadas internas envían la información sonora al nervio auditivo, que luego la envía al cerebro, lo que permite escuchar (Torres, 2011).

Existen cinco tipos diferentes de pérdida de audición:

- **Pérdida de audición conductiva.-**

Ocurre cuando hay un problema en una parte del oído externo o medio, produciendo en la mayoría de los casos una pérdida de la audición leve y muchas veces temporal.

- **Pérdida de audición sensorial.-**

Ocurre cuando la cóclea no funciona correctamente porque las células ciliadas están dañadas o destruidas, dependiendo de la gravedad de esta, se podrá escuchar la mayoría de los sonidos pero apagados y solo se podrán escuchar cuando hay silencio, pero no cuando hay ruido, esta pérdida de audición casi siempre es permanente, y es posible que la capacidad del habla también se vea afectada.

- **Pérdida de audición neural.-**

Ocurre cuando existe un problema entre la conexión con la cóclea y el cerebro, dado regularmente por la falta de transmisión nerviosa entre la cóclea y el cerebro.

- **Pérdida de audición central.-**

Ocurre cuando la cóclea funciona correctamente, pero hay inconvenientes con algunas partes del cerebro y es una de las menos frecuentes y por ende más difícil de tratar.

- **Pérdida de audición externa.-**

Se da por afecciones diferentes a malformaciones o deformaciones, tiene que ver exclusivamente por agentes externos tales como: líquido en el oído medio, infecciones graves como meningitis, lesiones en la cabeza, escuchar música muy fuerte, especialmente con auriculares o audífonos y exposición reiterada a sonidos fuertes, también se ha demostrado que el mal cuidado de infecciones leves en los oídos produce la pérdida de audición (Torres, 2011).

## Diagnóstico y tratamiento

Para poder diagnosticar que tipo de pérdida de audición padece una persona, es importante visitar a un médico especializado en la evaluación y tratamiento y del mismo, este se llama audiólogo, mismo que evaluará al paciente por medio de diferentes tipos de exámenes.

Si el especialista diagnostica algún tipo de pérdida de audición, recomendará un tratamiento y según este algún equipo especial que facilitara la comunicación del paciente con el entorno.

Existen varios tipos de tratamientos y cada uno se aplica dependiendo del tipo de pérdida de audición, de su gravedad y de las demás necesidades del afectado, los tratamientos más frecuentes incluyen medicamentos, cirugías, audífonos y otros dispositivos de ayuda para la audición que permiten resaltar las voces y ayudan a que los pacientes escuchen mejor en ambientes ruidosos.

Uno de los tratamientos más usados son los audífonos, estos son una especie de amplificadores diminutos que envían sonidos amplificados, desde el martillo y el oído medio al oído interno o la cóclea mediante vibraciones sonoras, permitiendo que la persona escuche mejor los sonidos e incluso que pueda captarlos, de modo que el paciente oye más claro (Torres, 2011).

**Grafico 12. Implantes para pérdida la de audición**



Fuente: <http://www.fundacion-ayuda-a-la-audicion.org>

Para algunas personas que no pueden oír ni entender las palabras inclusive con la ayuda de audífonos, existe un dispositivo llamado implante coclear, siendo esta una pieza de equipo electrónico muy diminuta que se coloca en la cóclea durante un procedimiento quirúrgico y hace el trabajo de las células ciliadas dañadas o destruidas en la cóclea, al convertir los sonidos en señales eléctricas que estimulan directamente el nervio auditivo, Cuando ninguna de estas intervenciones funciona o funciona deficientemente existe la posibilidad de comunicarse por medio de técnicas especiales, tales como:

- **Lectura del habla.-** Se trata de mirar atentamente los labios, expresiones faciales y gestos del interlocutor
- **Lenguaje de señas.-** Se realiza por medio de movimientos en las manos que permiten la comunicación sin necesidad de hablar.

#### **1.1.3.5. Facilidades actuales en el Ecuador**

En muchos lugares del mundo gracias a los notables y agigantados pasos de la tecnología se han buscado y creado diferentes herramientas y equipos para facilitar la comunicación de las personas con discapacidad auditiva. (Mont, 2007)

En Ecuador lamentablemente este proceso ha demorado más que en otros países, dándose apenas en los últimos años diferentes mecanismos tecnológicos para facilitar la comunicación, uno de ellos es el uso de aplicaciones de video instaladas en los teléfonos celulares.

Por medio de estas los interlocutores realizan una conversación en lenguaje a señas.

Otra bastante interesante es el uso de un audífono de carga solar, este debe ser cargado todos los días durante seis horas en un dispositivo especial que posee paneles solares que a su vez debe ser cargado con luz solar durante tres horas cada semana, este dispositivo es usado por 100 personas en el país y ha facilitado la comunicación y optimizado el uso de las baterías que en muchos casos llegaba a representar gastos representativos en las

personas que los utilizaban, que al final terminaban dejando de usarlo (Mont, 2007).

Una de las instituciones encargadas del desarrollo de proyectos de investigación para mejorar la calidad de vida y facilitar la inclusión de este importante grupo es la Federación Nacional de Sordos del Ecuador (Fenasec), la cual realizó un estudio de la mano de un grupo de estudiantes de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo (Spoch) e el cual se demostró que alrededor del 5% de la población ecuatoriana sufre algún problema auditivo.

## **1.2. Marco conceptual**

**Alteración.-** Cambio en la esencia o forma de una cosa.

**Atractivos.-** Recurso que atrae, ha determinado visitante o turista en un sector.

**Bioquímica.-** Relacionado con aspectos químicos y biológicos.

**Brochure.-** Folleto

**Brunch.-** Servicio de restauración en forma de "buffet" completo que conjunta el desayuno y el almuerzo. Se suele ofrecer por los hoteles en días festivos.

**Carrier.-** Transportista. Generalmente se aplica a las compañías aéreas.

**Check-in.-** Concepto que se refiere a los procesos de inscripción en un hotel o medio de transporte, también conocido como facturación en este último caso.

**Check-out.-** Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

**Cilias.-** Orgánulos exclusivos de las células eucariotas, 2 que caracterizan por presentarse como apéndices con aspecto de pelo.

**Circuito.-** Itinerario turístico, generalmente en autocar que tiene como punto final de destino el mismo que el origen.

**Cóclea.-** Es una estructura en forma de tubo enrollado en espiral, situada en el oído interno. Forma parte del sistema auditivo de los mamíferos.

**Complementary.-** Indica un servicio que se presta gratuitamente.

**Congénita.-** Es la manifestación de una enfermedad que se da desde el nacimiento, ya sea producida por un trastorno durante el desarrollo embrionario, durante el parto, o como consecuencia de un defecto hereditario.

**Deficiencia.-** Anormalidades en la estructura corporal y funcional de un órgano o sistema.

**Estacionalidad.-** Tendencia de la demanda turística a concentrarse en determinadas épocas del año o en determinadas zonas geográficas. En el primer caso se trataría de estacionalidad en el tiempo y en el segundo estacionalidad en el espacio

**Excursionista.-** También llamado "visitante de día", es aquel visitante que no pernocta en el país visitado. Incluye a los pasajeros en crucero, que regresan al barco a pernoctar.

**Gateway.-** Puerto o Aeropuerto con llegadas internacionales, que sirve como punto de entrada para un recorrido posterior.

**Guía.-** Representante de un turoperador que proporciona asistencia básica a los viajeros.

**Guianza.-** Desarrollo de la actividad del guía.

**Guión.-** Reseña de una ruta asignada, con información de cada atractivo.

**Interlocutor.-** Persona a quien va dirigida la comunicación.

**Itinerario.-** Descripción de un camino o recorrido, que incluye menciones a los lugares, paradas y accidentes que pueden encontrarse a lo largo de él.

**Logopedia.-** Tratado por medio del cual se transmiten los diferentes usos de señales alfabéticas.

**Mayorista.-** Agencia de Viajes cuya función es vender sus productos y servicios a los minoristas, no pudiendo ofrecerlos al usuario directamente.

**Minorista.-** Agencia de Viajes cuya función es vender al público, teniendo prohibido hacerlo a otras Agencias.

**Movimiento.** Movimiento de las manos al realizar un signo: giratorio, recto, vaivén, quebrado.

**Operadora.-** empresa encargada de proporcionar los servicios turísticos a las empresas más pequeñas.

**Pax.-** Número de personas que realizan la excursión o viaje (Marte, 2000).

**Pernoctación.-** Dormir.

**Pigmentos.-** Material que permite cambiar el color de determinada superficie (Mont, 2007).

**Plano.** Es donde se realiza el signo, según la distancia que lo separa del cuerpo, siendo el Plano 1 en contacto con el cuerpo, y el Plano 4 el lugar más alejado (los brazos estirados hacia delante).

**Prestador.-** Persona o entidad que da el servicio directo hacia el turista.

**Sensorial.-** De los sentidos.

**Tímpano.-** Es una membrana elástica, semitransparente y un poco cónica que comunica el canal auditivo externo con el oído medio (Mont, 2007).

**Tour operador.-** Gran Agencia de Viajes caracterizada por producir y vender una gran cantidad de viajes todo incluido a la oferta.

**Tour.-** Viajes ofrecidos por empresas turísticas, cuando incluyen recorridos por una región, un país o varios.

**Transfer.-** Actividad consistente en transportar al cliente desde un medio de transporte a otro, o desde el hotel a un medio de transporte o viceversa.

**Transferista.-** Empresa (Agencia, transportista o persona) que realiza el transfer.

**Turista.-** Dícese de aquel visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado (MontanerJordi, 2009).

**Visitante.-** Toda persona que viaja por un período no superior a doce meses a un lugar distinto a aquel en el que tiene su residencia habitual, pero fuera de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado. Se dividen a su vez en Turistas y visitantes de Día

### 1.3. Marco referencial

La presente investigación se utilizara como punto referencial, 2 proyectos ya existentes y desarrollados:

#### 1.3.1. SECAP

Grafico 13. Logo SECAP



Fuente: [www.secap.gob.ec/](http://www.secap.gob.ec/)

Es el primer un proyecto llevado a cabo en el Ecuador, toma lugar en el año 2012 por medio de un convenio entre la Federación Nacional de personas Sordas del Ecuador (Fenasec), la Federación Nacional de Ciegos del Ecuador (Fence) y el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (Secap).

Ofreciendo cursos gratuitos de formación a personas con discapacidades tanto auditivas como visuales y a los familiares directos de las mismas (SECAP, 2012).

### 1.3.1.1. Resultados

Estas capacitaciones se dictaron en las 18 áreas de especialización regulares que presta el Secap actualmente, entre las que figuran soldadura, electricidad, gastronomía, áreas administrativas o contabilidad.

En este proceso el Secap logro capacitar cerca de 4.700 personas con discapacidad y a 2.600 familiares.

Gracias a este proceso se ha logrado insertar a 51.900 personas con discapacidad en el ámbito laboral, debido a la creación de diferentes empresas por parte de las personas que asistieron a estos cursos (SECAP, 2012).

### 1.3.2. Poeta accesible

Grafico 14. Logo Poeta Accesible



Fuente: <http://poeta.org>

Un proyecto elaborado en Lima - Perú en el año 2011 que al inicio tomo el nombre de “Discapitados y Discapacidad” en el cual al inicio se daban cursos por medio de los cuales las personas aprendían todo en cuanto a discapacidades y como sobrellevar su discapacidad, tipos de discapacidades, medicación institutos especializados, ayuda médica entre otras, poco a poco fue avanzando y realizando convenios llego a conformar el grupo Poeta accesible. (Accessible, 2011)

### **1.3.2.1. Resultados**

Al final por medio de una sociedad de la Asociación de Sordos de Lima, la Organización Estados Americanos (OEA) y el Programa de Oportunidades a través de la Tecnología en las Américas (POETA),creo diferentes cursos que facilitan y ayudan en la inserción laboral de las personas con discapacidades, los cursos se realizan en las aéreas de: computación básica, ofimática, diseño web, mantenimiento y ensamblaje de PC, diseño gráfico, diseño gráfico publicitario, lenguaje de señas, capacitación en administración y organización de Pyme, brindando oportunidades de trabajo e inclusión laboral y social en las personas de Perú (Accessible, 2011)

Cada una de estas investigaciones ha mejorado y colaborado directamente en el adecuado proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad, pero cabe recalcar que ninguna organización ha desarrollado proyectos especializados en la capacitación turística

## **1.4. Marco legal**

### **1.4.1. Ley orgánica de discapacidades**

La ley orgánica de discapacidades instituida el 6 de marzo del 2008 por la Asamblea Nacional del Ecuador, se enfocan varios puntos acerca de la inclusión a nivel nacional, siendo uno de estos el artículo 32, de la sección tercera, capitulo segundo, en el cual se habla acerca del desarrollo e implementación de mecanismos adecuados, medios y formas de comunicación

que permitan el desarrollo de las mismas según la necesidad de cada discapacidad.

En base a esta ley y el artículo antes nombrado se han creado grupos de capacitación y ayuda social para cada uno de los colectivos con discapacidades, permitiendo la adecuada inclusión social y desarrollo de los mismos (LOD, 2008).

#### **1.4.2. Código de ética mundial para el turismo**

En el código de ética mundial para el turismo expuesto por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año de 1999, en el artículo 7, habla acerca del derecho al turismo y que todas las personas tienen derecho a realizar actividades turísticas sin importar, su condición social, religión, creencia política o si estos padecen de alguna minusvalía y que a su vez todos los agentes turísticos están obligados a facilitar todas las condiciones para que el desarrollo de cada una de las actividades sin discriminar a ninguno de los aspectos antes expuestos.

Por medio de la presente ley y artículo cada una de las empresas tanto turísticas hoteleras y de restauración, están obligadas a brindar los servicios y facilidades para estos grupos con discapacidad.

Cabe recalcar que en las únicas áreas que se ha visto esta implementación, es en el área hotelera y de restauración pero en el área turística no se ha realizado ninguna actividad relevante para apoyar la inclusión social (OMT, 2012).

## CAPITULO II

### DIAGNOSTICO

#### 2.1. Análisis situacional

##### 2.1.1. Macro-entorno

La presente investigación tomara lugar en la República del Ecuador, analizando cada una de las características del país; geográficas, demográficas, políticas, económicas, sociales, culturales y tecnológicas fundamentadas directamente en la inclusión social.

##### 2.1.1.1. Factor Geográfico

Tabla 4. Antecedentes de Ecuador

<b>Nombre:</b>	Ecuador
<b>Capital:</b>	Quito
<b>Extensión:</b>	283 561 km <sup>2</sup>
<b>Población:</b>	15 836 100
<b>Provincias:</b>	24 provincias
<b>Moneda:</b>	Dólar
<b>Idioma:</b>	Español



Fuente: Ecuador provincias y capitales, Rivera V. Oswaldo, (2005)

Elaborado por: La Autora

El Ecuador, se encuentra ubicado al sur del continente americano limitando al norte con Colombia, al sur y al este con Perú, y al oeste con el océano

Pacífico y atravesado de norte a sur por la Cordillera de los andes, se encuentra políticamente dividido en 24 provincias, 221 cantones y 1.500 parroquias (Rivera, 1995).

Ecuador es el país más densamente poblado de Sudamérica y el quinto del continente, posee la mayor cantidad de biodiversidad por metro cuadrado a nivel mundial.

Debido a su ubicación sobre la línea ecuatorial terrestre su territorio está en dos hemisferios hemisferio norte y hemisferio sur y a su vez dividido en dos espacios distantes entre sí

El territorio continental conformado por las 3 regiones naturales costa, sierra y amazónica

El territorio insular o Galápagos ubicado al noroeste de América del Sur a 1000 kilómetros de distancia de la región costa en el Océano Pacífico (Rivera, 1995).

- **Relieve**

El Ecuador se encuentra conformado por 3 unidades de relieve: la llanura costera al norte del Golfo de Guayaquil, la Cordillera de los Andes en el centro del país y la llanura amazónica.

El punto más alto del Ecuador es el volcán Chimborazo, con 6313 msnm y cuya cima es el lugar más lejano al núcleo de la tierra debido a la silueta elíptica del planeta (Rivera, 1995).

- **Hidrografía**

Debido al gran número de ríos que cruzan el territorio ecuatoriano ha sido denominado como el país con más ríos por metro cuadrado del mundo, en su territorio se puede encontrar el paso de uno de los ríos más extensos del planeta el río Amazonas (Rivera, 1995).

- **Clima**

En el país se puede encontrar una variedad de climas pero debido a su ubicación geográfica se puede encontrar únicamente dos estaciones: invierno y verano, en la Costa y en el Oriente, la temperatura oscila entre los 20 °C y 33 °C, mientras que en la sierra suele estar entre los 3 °C y 26 °C, las islas Galápagos tienen un clima más bien templado y su temperatura oscila entre 22 y 32 °C.

La calidad del aire es muy buena por la presencia de grandes bosques naturales, parques nacionales y la selva amazónica, el 20% del país es reserva ecológica.

- **Flora y fauna**

El país posee una gran diversidad de fauna y flora por lo que se encuentra dentro de la lista de países mega diversos debido a la existencia de innumerables bosque con diferentes ecosistemas en los cuales se presenta un alto grado de endemismo es decir: especies únicas de la zona, los animales emblemáticos del país son la tortuga Galápagos y el Cóndor andino

Lamentablemente en los últimos años debido al desconocimiento de las personas el país ha entrado y encabezado las listas del libro rojo, un documento mundial donde se encuentran inventariadas todas las especies tanto de flora como fauna en peligro de extinción o ya extintas. (Rivera, 1995)

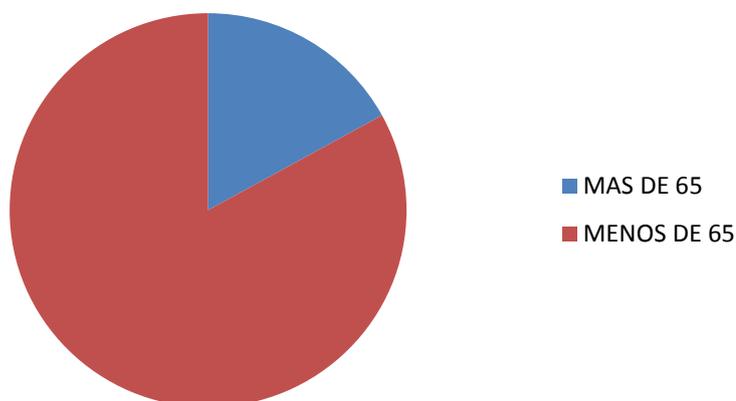
#### **2.1.1.2. Factor Demográfico**

Según el Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censo (INEC) para octubre del 2013 en el Ecuador habitan 15 836 100 personas aproximadamente.

En el año 2013 el Ecuador llegó a ser el cuarto país con más aceleración de envejecimiento de Latinoamérica tras Chile, Uruguay y Argentina (INEC, 2010)

Mientras que censos realizados en 2010 demuestran que:

**Grafico 15. Distribución poblacional según relación de edades**

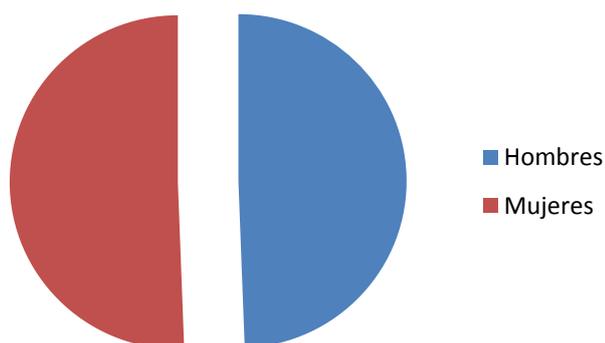


**Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (2010)**

**Elaborado por: El autor**

Más del 17% de la población pasa de los 65 años y más del 40% de la población es adulta-media. La edad promedio esta entre los 27,3 y los 35,8 años mientras que la esperanza de vida en Ecuador bordea los 79,9 años para los varones y los 82,9 años para las mujeres, en 2011

**Grafico 16. Distribución poblacional según géneros**



**Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (2010)**

**Elaborado por: El autor**

Así mismo, en lo referente al género de la población adulta, se puede establecer que alrededor del 49,4% se encuentra compuesta por hombres, y un 50,6% por mujeres, estas cifras varían aún más a favor de las mujeres en las provincias de la sierra, mostrando de todas formas la existencia de un mayor número de mujeres

Aproximadamente el 78% de la población reside en los centros urbanos, mientras que el resto se desenvuelve en el medio rural pero esta, está en constante disminución ya que muchas zonas se están declarando urbanas y cada vez más personas emigran a zonas urbanas en busca de mejores oportunidades.

Ecuador es el séptimo país más poblado de Sudamérica, y el noveno más poblado de 33 países en Latinoamérica aunque en el censo de 2010 la natalidad bajó recientemente a 1,8 hijos por mujer, siendo este un comportamiento típico en los países con una economía creciente y cada vez más desarrollado.

Quito su capital cuenta con 2.342.191 habitantes en su aglomeración urbana y 2.560.354 habitantes en su área metropolitana. Guayaquil se presenta como la ciudad más poblada del Ecuador, llegando a tener 2.710.915 de habitantes en su aglomeración urbana y 3.015.574 en su área metropolitana (INEC, 2010).

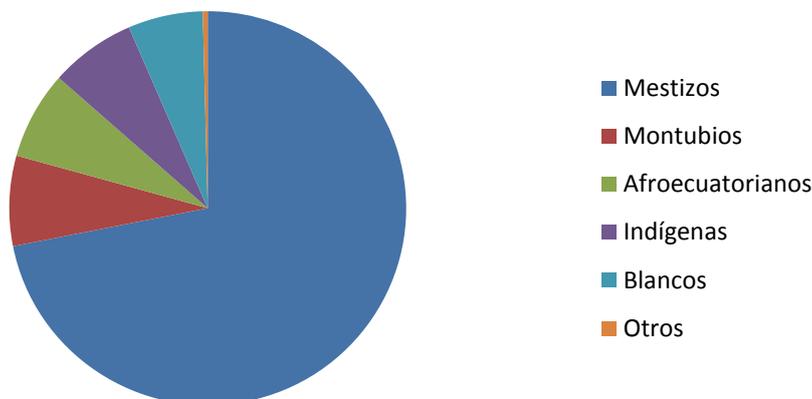
Según las proyecciones entregadas por el INEC para 2013, uno de cada 3 ecuatorianos vive en Quito o Guayaquil; ambas ciudades sumadas engloban una población de 5,1 millones de habitantes.

- **Distribución de la población según su etnia**

Ecuador ha sido denominado como país pluricultural, debido a la existencia de numerosos grupos étnicos distribuidos en todo el territorio

En el Censo de Población y Vivienda de 2010 hubo un proceso de auto-identificación de acuerdo a las costumbres y tradiciones de los ciudadanos.

**Grafico 17. Distribución poblacional según grupos étnicos.**



**Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (2010)**

**Elaborado por: El autor**

Nota: Para el censo realizado por el Ecuador en 2010, se pidió auto identificarse en la etnia según sus tradiciones y costumbres, pero las personas no fueron identificadas por la distinción étnica por genética y lógica, es decir contando las descendencias.

Razón por la cual otros censos realizados por organizaciones tanto locales como internacionales enfocados en la realidad genética y étnica revelan un resultado bastante diferentes y concisos en cuanto a grupos étnicos (INEC, 2010).

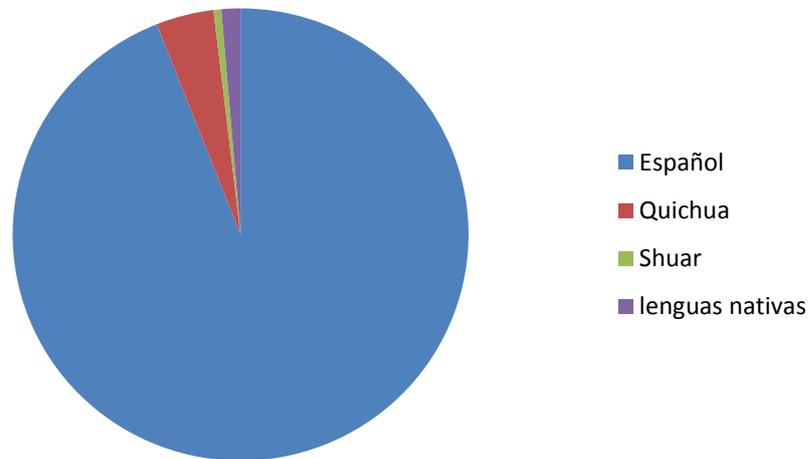
- **Idioma**

El idioma oficial y de relación intercultural es el español, con sus peculiaridades y modismos propios de cada zona o región.

El quichua, el shuar, el tsáfiqui y demás idiomas ancestrales son de uso oficial para los pueblos indígenas (INEC, 2010)

Según el censo realizado en el 2010, el 94% de la población habla español, el 4,8% habla alguna lengua nativa conjuntamente con el español y el 1,1% hablan sólo una lengua nativa.

**Grafico 18. Distribución poblacional según idiomas**



**Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (2010)**

**Elaborado por: El autor**

De las 13 lenguas nativas que fueron contabilizadas por el mencionado Censo, el quichua, hablado por el 4,1% de la población, es la más difundida. La segunda lengua nativa es el shuar, hablado por el 0,55% de la población (INEC, 2010).

- **Religión**

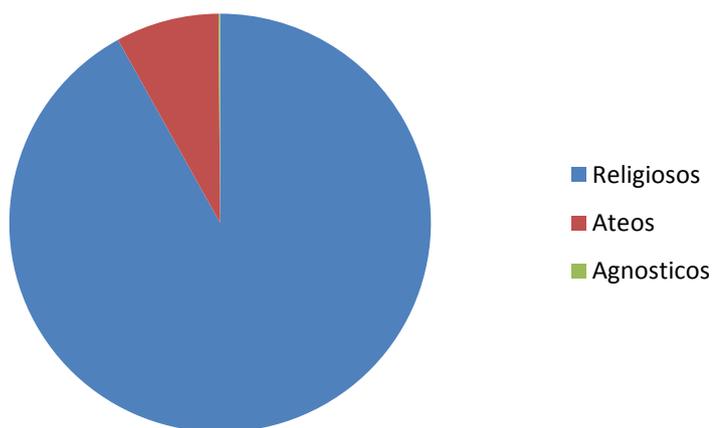
En 2012 el INEC realizó un censo en el que el 91,95% de los encuestados respondió que tiene una religión, el 7,94% se autodefinió como ateo y el 0,11% se identificó como agnóstico.

Dentro del grupo que profesa una religión el 80,40% se autodefinió como católico debido a la herencia española y un 11,30% como evangélica.

Otras religiones mencionadas por los encuestados fueron: Testigos de Jehová (1,29%), Mormonismo (0,37%), Budismo (0,29%) y Espiritismo (0,12%).

Del total de personas que respondieron pertenecer a una religión el 39,8% a su vez se consideraron como personas que creen en Dios pero no asisten a las celebraciones eucarísticas constantemente las principal fecha en que asisten es la navidad y el restante 60,2% respondió asistir a dichas reuniones de forma constante sin diferenciar celebraciones (INEC, 2010).

**Grafico 19. Distribución poblacional según religión**



**Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (2010)**

**Elaborado por: La Autora**

Cabe destacar que en Ecuador la religión católica ejerce un peso enorme sobre la sociedad actual, razón por la cual el país se presenta de una forma bastante conservadora.

A pesar de los intentos de insertar una corriente liberal en Ecuador; la sociedad del país no ha cambiado mucho en los últimos 50 años en materia de ideología (INEC, 2010).

- **Distribución poblacional según discapacidades**

En el Ecuador el 3% de la población posee alguna discapacidad ya sean físicas o sensoriales, de estas el 44,14% son hombres y el 55,86% son mujeres, estos se encuentran distribuidos en todo el país de la siguiente manera:

**Tabla 5. Distribución de personas con discapacidad en Pichincha y Guayas**

Provincia **PICHINCHA**

	Auditiva	Física	Intelectual	Lenguaje	Psicológico	Visual	Total
<b>PICHINCHA</b>	7951	23610	11122	712	2289	5981	<b>51665</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7951</b>	<b>23610</b>	<b>11122</b>	<b>712</b>	<b>2289</b>	<b>5981</b>	<b>51665</b>

Provincia **GUAYAS**

	Auditiva	Física	Intelectual	Lenguaje	Psicológico	Visual	Total
<b>GUAYAS</b>	8551	38929	20414	902	2866	9036	<b>80698</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8551</b>	<b>38929</b>	<b>20414</b>	<b>902</b>	<b>2866</b>	<b>9036</b>	<b>80698</b>

Fuente: Consejo nacional de discapacidades (CONADIS)

Elaborado por: La Autora

### 2.1.1.3. Factor Económico

Es importante realizar un estudio económico del país para determinar el estado y el riesgo de inversión tanto para nacionales como para extranjeros.

El Ecuador ha presentado una tasa de crecimiento económico de 5,2% interanual, según los datos del Banco Central del Ecuador, este crecimiento es relativamente nuevo, ya que se ha dado en los últimos años, gracias a las políticas de estado constituidas por el actual presidente del país El Economista Rafael Correa Delgado. (BCE, 2013)

- **Producto Interno Bruto (PIB)**

El Producto interno bruto es un término económico que se utiliza para expresar el valor monetario de la producción final de bienes y servicios del país en un periodo de tiempo determinado.

Este se da por medio de la identificación de los sectores que aportan mayormente al desarrollo económico del país, es decir petróleo, explotación minera, piscicultura, etc., aunque en el último año el desarrollo turístico del país se ha elevado notablemente (BCE, 2013).

**Tabla 6. Producto Interno Bruto (PIB)**

<b>FECHA</b>	<b>VALOR</b>
Enero-31-2012	84039.90 millones de USD
Enero-31-2011	76769.70 millones de USD
Enero-31-2010	67513.70 millones de USD
Enero-31-2009	62519.70 millones de USD
Enero-31-2008	61762.60 millones de USD

**Fuente: Banco Central de Ecuador. 2013**

**Elaborado por: La Autora**

El Ecuador tuvo un crecimiento del PIB del 3,5% en el primer trimestre del año 2013 siendo uno de los mayores afluentes el sector petrolero con un llegando al 4.2% y la economía no petrolera con el 84.7%, en enero del 2012.

El PIB tiene una valor de 84039.90, en relación al años 2011 con un valor de 76769.70. (BCE, 2013)

- **Inflación**

La inflación es determinada por el incremento de los precios en los bienes y servicios relacionado a la moneda durante un periodo de tiempo lo que significa que cuando el precio sube la moneda no alcanza a comprar bienes y servicios. (BCE, 2013)

**Tabla 7. Inflación**

<b>FECHA</b>	<b>VALOR</b>
Agosto-31-2013	2.27 %
Julio-31-2013	2.39 %
Junio-30-2013	2.68 %
Mayo-31-2013	3.01 %
Abril-30-2013	3.03 %
Marzo-31-2013	3.01 %
Febrero-28-2013	3.48 %
Enero-31-2013	4.10 %
Diciembre-31-2012	4.16 %
Diciembre-31-2011	5.41 %

**Fuente: Banco Central de Ecuador 2013**

**Elaborado por: La Autora**

Es decir que la inflación refleja la disminución del poder adquisitivo de la moneda: una pérdida del valor real del medio interno de intercambio y unidad de medida de una economía.

Una medida frecuente de la inflación es el índice de precios, que corresponde al porcentaje anualizado de la variación general de precios en el tiempo.

#### **2.1.1.4. Factor Político**

Años atrás en el país no existían políticas relacionadas con la inclusión social, estas se fueron desarrollando a partir de la gestión realizada por el Ex vicepresidente de la república Lenin Moreno, por medio de diferentes estrategias y programas, entre las políticas más importantes están: la creación de la ley orgánica de discapacidades, la misión solidaria Manuela Espejo, el Ministerio de inclusión económica y social (MIES), el consejo nacional de discapacidades (CONADIS) y la secretaria técnica de discapacidades todas enfocadas en el trato justo e inclusivo de este amplio grupo.

- **Ley Orgánica de discapacidades**

La ley orgánica de discapacidades fue instituida el 6 de marzo del 2008 por la Asamblea Nacional del Ecuador, en esta se enfocan varios puntos acerca de la inclusión a nivel nacional y las facilidades que cada una de las empresas debe implementar.

Cada una de estas adecuaciones debe permitir la adecuada inclusión de las personas con discapacidad, entre los más representativos están:

- Todas las instituciones están obligadas a contratar personas que presenten alguno tipo de discapacidad
- Es obligación de cada empresa desarrollar e implementar programas especializados en estos grupos emergentes, estos programas deben estar dirigidas tanto a personas con discapacidad, como a personas sin discapacidad, para promover su trato justo.
- La discriminación hacia las personas con discapacidad está penada por la ley y se deben crear programas de capacitación dirigidos a personas sin discapacidad para fomentar la comprensión hacia estos grupos evitando la discriminación. (LOD, 2008)

Cada una de estas normativas instituidas en la ley orgánica de discapacidades facilita la inclusión tanto social como laboral de las personas con discapacidades,

- **Misión solidaria Manuela Espejo**

**Grafico 20. Logo misión solidaria Manuela Espejo**



**Fuente:** [www.vicepresidencia.gob.ec](http://www.vicepresidencia.gob.ec)

La fundación solidaria Manuela Espejo representa una de las políticas de estado más conocidas e importantes a nivel nacional, debido a su arduo trabajo tanto en zonas rurales como urbanas ayudado a personas con discapacidades a mejorar su estilo de vida, su objetivo es:

“La Integración social y mejoramiento de la movilidad y autonomía de las personas con discapacidades que requieren prótesis y órtesis en el Ecuador, liderado por la Vicepresidencia de la República, hoy institucionalizado por la Secretaria Técnica de Discapacidades” (SETEDIS).

La misión solidaria manuela espejo se encarga de proveer a las personas que padecen de alguna discapacidad con:

- ✓ Ayudas técnicas
- ✓ Soluciones habitacionales
- ✓ Prótesis

- ✓ Medicamentos
- ✓ Exámenes
- ✓ Inclusión laboral

Tanto en zonas urbanas como rurales, mejorando el estilo de vida de estos grupos

- **Políticas turísticas**

En los últimos años se ha desarrollado fuertemente la actividad turística del país, tanto de forma interna como externa, esto se ha logrado dar de la mano de la campaña turística "Ecuador ama la vida"

Una campaña fuerte y sólida encargada de promocionar cada uno de los destinos tanto naturales como culturales, con dicha campaña el país alcanzo diversos reconocimientos entre los más representativos están:

- ✓ El mejor del mundo para visitar concedido por la Asociación estadounidense de operadores turísticos.
- ✓ El mejor destino en Latinoamérica y entre los 10 mejores del mundo para visitar en 2013 otorgado por la editorial Lonely Planet. considerada la biblia de los turistas.
- ✓ El mejor destino verde a nivel mundial en 2012 conferido por World Travel
- ✓ El "Paraíso para jubilados retirados" otorgado por International Living

#### **2.1.1.5. Factor Cultural**

En cuanto a discapacidades en el Ecuador está empezando a desarrollarse una cultura más respetuosa y sociable gracias a los programas realizados a nivel nacional propuestos por la vicepresidencia de la república, que han ayudado y permitido la inclusión tanto en el ámbito laboral como en el social.

Estas iniciativas han sido vistas con buenos ojos por parte de los ecuatorianos que en los últimos años han procurado investigar e informarse

acerca de estos temas, también por medio de la creación de facilidades que se han multiplicado en las instituciones, por ejemplo:

- ✓ Rampas de acceso para personas con discapacidad física
- ✓ Software para comunicación hacia personas con discapacidad auditiva, lingüística o intelectual,
- ✓ capacitación en todas las áreas.

Cada una de estas actitudes y facilidades han ayudado y permitido que las personas con discapacidad dejen de ser vistas como impedimentos o trabas para el desarrollo tecnológico, laboral y social

En cuanto al aspecto turístico por medio de los programas de difusión en medios masivos tales como el internet y la televisión se ha impulsado directamente al turismo sobre todo al interno que ha logrado movilizar a miles de personas sobre todo en feriados.

Esta actividad promueve la mejora de los servicios y facilidades turísticas y por ende la economía de los lugares visitados.

Este auge del turismo interno ha logrado que cada uno de los gobiernos parroquiales realice investigaciones relacionadas con atractivos turísticos, capacidades de carga, etc. para poder desarrollar recursos turísticos aptos.

**Grafico 21. Programas de concientización de discapacidades**



**Fuente: Discapacidad & Habilidades - Integración laboral de personas con discapacidad**

### 2.1.1.6. Factor Social

La situación social es el conjunto de variables que se encuentran en varios sectores de la sociedad, dados por el crecimiento de la misma y provocando conflictos entre quienes poco o nada tienen y aquellos que cuentan con algo o mucho más.

Entre las posibles variables que se pueden analizar para el estudio social la presente investigación se enfocara en aquellas que afectan directamente la economía familiar.

- **PEA**

La población económicamente activa (PEA) son todas aquellas personas que están en edad de trabajar y se encuentran ocupados o buscando trabajo.

$$PEA = Ocupados + Desocupados$$

- ✓ **Población ocupada.**- Son todos aquellos que laboran, sean adecuadamente empleados o subempleados (visibles e invisibles).
- ✓ **La población desocupada.**- Son aquellas personas que buscan activamente un trabajo, se dividen en quienes ya tienen experiencia (cesantes) y quienes lo buscan por primera vez (Aspirantes).

$$Población desocupada = Cesante + Aspirante$$

- ✓ **La tasa de desempleo.**- Es la relación entre los desocupados y la Población Económicamente Activa.

$$Tasa\ de\ desempleo = \frac{Desocupados}{PEA \times 100}$$

- **Desempleo, Sub-empleo y Ocupación Plena**

Desempleo, es la situación del trabajador que carece de empleo y, por tanto, de salario.

Es decir, la parte de la población que estando en edad, condiciones y disposición de trabajar carece de un puesto de trabajo. (INEC, 2010)

**Tabla 8. Desempleo, Sub-empleo y Ocupación Plena**

<b>FECHA</b>	<b>DESEMPLEO</b>	<b>OCUPACIÓN PLENA</b>	<b>SUBEMPLEO</b>
Jun. 2011	6,36	45,86	46,46
Sep. 2011	5,55	48,07	45,46
Dic. 2011	5,06	50,08	44,04
Mar. 2012	4,91	50,23	43,55
Jun. 2012	5,20	50,11	42,68
Sep. 2012	4,63	51,48	41,88
Dic. 2012	5,00	52,30	39,62
Mar. 2013	4,61	48,66	44,78
Jun. 2013	4,89	46,92	46,25

**Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC) 2013**

**Elaborado por: La Autora**

El Ecuador en la actualidad es uno de los países que muestra la menor tasa de desempleo de América llegando a

- **Ingresos vs Canasta familiar**

En el país hay dos tipos de canastas, la básica familiar y la vital. En la primera se incluyen 75 productos, y la segunda contiene 73 productos. Estos de los 299 que conforman la Canasta de artículos de bienes y servicios del Índice de Precios al Consumidor (IPC)

**Tabla 9. Ingresos vs Canasta familiar**

<b>FECHA</b>	<b>VITAL</b>
Sep. 2012	432,71
Oct. 2012	434,70
Nov. 2012	434,04
Dec.2012	431,32
Ene. 2013	435,47
Feb. 2013	436,27
Mar. 2013	436,27
Abr. 2013	437,87
May. 2013	436,97
Jun. 2013	435,70
Jul. 2013	436,33
Ago. 2013	437,18

**Fuente:** [www.ecuadorencifras.com](http://www.ecuadorencifras.com)

**Elaborado por:** La Autora

Uno de los indicadores para mirar la calidad de vida de las personas, manifiesta la ministra, es la capacidad adquisitiva de sus ingresos respecto a la canasta básica familiar.

“La remuneración básica unificada, es un referente importante, ya que con esto, los hogares pueden cubrir la canasta básica”.

## **2.1.2. Micro-entorno**

### **2.1.2.1. Introducción**

El enfoque de la presente investigación radica principalmente en el turismo interno ya que este ha presentado un crecimiento razonable en los últimos años, debido en su mayoría a la fuerte promoción realizada tanto por parte de cada uno de los gobiernos seccionales como del gobierno en general, sobre todo por parte del Ministerio de Turismo en todos los medios de comunicación, radio, televisión prensa escrita, internet, etc.

Cabe recalcar que debido al desarrollo cultural del Ecuador estos viajes se realizan de forma independiente o libre, es decir que las personas prefieren viajar sin contratar un paquete específico y tienden a visitar los lugares promocionados en los medios de difusión locales o los recomendados por alguien más (Peralta, 2003).

Los museos se encuentran en el grupo atractivos más importantes y visitados a nivel nacional, ya que en ellos se puede conocer gran parte de la historia y cultura de la zona visitada, el Ecuador posee un sin número de museos, en los cuales se tratan diversos temas tales como:

- ✓ Arte (Museo de la Conceptas “Cuenca”)
- ✓ Etnias (Museo de la cultura Afro-ecuatoriana “El chota”)
- ✓ Arqueología (Museo de las ruina de Ingapirca “Cañar”)
- ✓ Moneda (Museo numismático “Quito”)

Debido al gran número de museos existentes a nivel nacional se ha decidido tomar como lugar de investigación los museos más representativos existentes en el Centro histórico de la ciudad de Quito.

Ya que actualmente Quito se encuentra posicionado como una de las ciudades destino tanto a nivel nacional como internacional, además de ser el precedente a nivel nacional en cuanto a organización y desarrollo turístico y el principal punto de partida hacia cada uno de los atractivos.

### 2.1.2.2. Quito antecedentes

Tabla 10. Antecedentes de Quito

**Nombre:** San Francisco de Quito

**Extensión:** 283 561 km<sup>2</sup>

**Población:** 15 836 100

**Parroquias:** 32 parroquias



**Fuente:** Quito patrimonio cultural de la humanidad, Peralta Evelia, 2003

**Elaborado por:** La Autora

San Francisco de Quito, es la capital de Ecuador y la segunda ciudad más poblada, está ubicada en la provincia de Pichincha, en las coordenadas 0°13'23" Sur y 78°30'45" Oeste, de las laderas orientales del volcán activo Pichincha, la altitud promedio de la ciudad es de 2800 msnm. (Peralta, 2003)

La ciudad está políticamente dividida en 32 parroquias, y a su vez subdivida subdividen en barrios.

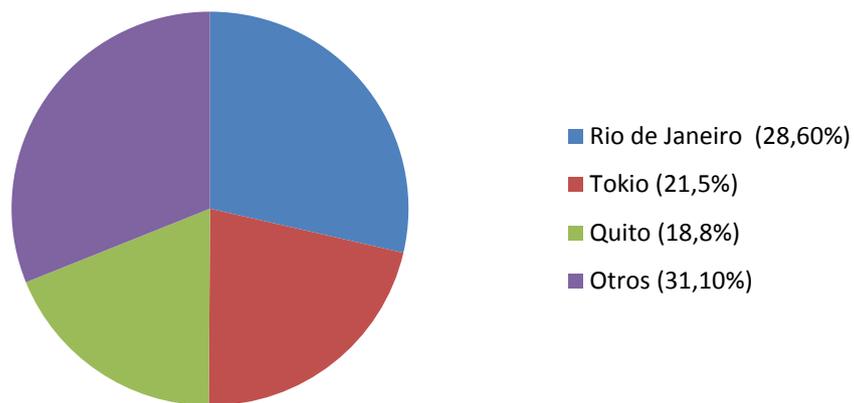
Debido a su trascendencia e importancia histórica y cultural fue la primera Ciudad del mundo en ser declarada como "Patrimonio cultural de la humanidad" en noviembre de 1978

Después de un largo proceso se convirtió en uno de los principales destinos turísticos a nivel mundial además de ser el principal punto de partida de todos los visitantes que ingresan al país.

En la primera mitad del año 2012, la ciudad aumento el número de turistas un 19%, es decir casi cinco veces más que la media mundial que llego apenas

al 4%, esto a su vez le permitió llegar a superar en un 26,3% el crecimiento de ciudades como Bogotá que logro el 24,8% y Tokio el 24,2% además de haber obtenido el tercer lugar entre las 20 ciudades más visitadas del mundo, logrando convertirse en los últimos años en una potencia turística de gran importancia tanto nacional como internacional (Peralta, 2003).

**Grafico 22. Distribución de visitantes en las ciudades más visitadas del mundo**



**Fuente: Organización mundial de turismo (O.M.T)**

**Elaborado por: La Autora**

Debido a la importancia turística que ha ido adquiriendo la ciudad en los últimos años y al gran movimiento turístico que ha presentado, comparada con otras ciudades del país, se ha decidido tomar como foco de investigación a la ciudad de Quito y como principal núcleo a los museos.

Para lo cual se han escogido a tres museos representativos de la ciudad ubicados en el centro histórico de Quito, cada uno con una temática y manejo diferente tanto en el área administrativa como en el desarrollo de sus actividades.

### **2.1.2.3. Museos de Quito**

Quito posee un sin número de museos con grandes e importantes colecciones tanto a nivel local como nacional, pero según la OMT existen dos tipos de colecciones aceptadas:

**Privadas.-**

Pertencen a una persona o colectivo en particular y son manejadas por especialistas contratados por los dueños de los mismos.

**Estatales.-**

Pertencen al estado y normalmente son manejadas por el ministerio de Cultura y Patrimonio o por organismos estatales (OMT, 2012).

A nivel nacional existen tres entidades estatales encargadas de normalizar y organizar el trabajo de los museos:

1. Fundación Museos de la Ciudad (F.M.C.)
2. Ministerio de cultura y patrimonio
3. Centro cultural metropolitano

Cabe recalcar que aparte de estas tres normalizaciones existentes se pueden crear políticas y manejos particulares, mismos que normalmente son aplicados por parte de los museos de colección particular y en muchos casos también son utilizadas por los museos gubernamentales como políticas internas.

En base a estas normalizaciones se han seleccionado como muestra de investigación, tres museos representativos ubicados en el Centro histórico del distrito metropolitano de Quito ya que este es el principal lugar visitado tanto por los turistas nacionales como internacionales, aparte de ser el más promocionado.

Cada uno de estos museos está regido o manejado por entidades diferentes, es decir las tres entidades antes mencionadas.

1. El museo de cera “Alberto mena Caamaño” regulado por el centro cultural Metropolitano.
2. El museo de la Ciudad regulado por la “Fundación Museos de la ciudad” (F.M.C.)
3. El museo “Numismático del Banco Central” regulado por el “Ministerio de cultura y patrimonio”

**Tabla 11. Descripción museo de cera Alberto Mena Caamaño**

<p><b>Museo de cera Alberto Mena Caamaño</b></p>  <p><b>Centro Cultural Metropolitano</b></p>	
<b>Dirección</b>	Pasaje Espejo 1147 y Benalcázar.
<b>Año de creación</b>	3 de abril de 1.957, el Sr. Alberto Mena Caamaño donó al Municipio de Quito una vasta colección de objetos de arte y documentos que fueron acumulados a lo largo de toda su vida, gracias a lo cual el 9 de noviembre de 1.959 el Museo al ser inaugurado toma su nombre.
<b>Colección</b>	Histórica / Literaria / Religiosa / Pictórica
<b>Visitantes</b>	100,000 visitantes anuales, principalmente estudiantes
<b>Salas</b>	3 salas una de exposición permanente y dos itinerantes
<b>Guías</b>	4 guías de planta
<b>Actividades extras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exposiciones temporales de arte</li> <li>✓ Campañas de lectura en convenio con la biblioteca Gonzales Suarez</li> <li>✓ Rojo estigmas.- Rescate histórico de los acontecimientos de la velada libertaria.</li> </ul>

**Fuente: Museo de Cera Alberto Mena Caamaño**

**Elaborado por: La Autora**

**Tabla 12. Descripción museo de la Ciudad**

<p><b>Museo de la ciudad</b></p> 	
<b>Dirección</b>	García Moreno S1-47 y Rocafuerte/
<b>Año de creación</b>	El 9 de marzo de 1.565 se levantó el hospital de la Santa Misericordia de Nuestro Señor Jesucristo. En el siglo XVII, este hospital se convirtió en el de San Juan de Dios que atendió al público hasta 1.974 y hoy en día es el Museo de la Ciudad.
<b>Colección</b>	Histórica / pictórica / cultural
<b>Visitantes</b>	40.000 y 50.000 al año
<b>Salas</b>	2 salas de exposición permanente (sociedades antiguas y quito y el régimen colonial)  2 salas temporales
<b>Guías</b>	4 guías de sala
<b>Actividades extras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programas hacia grupos emergentes</li> <li>✓ Foros y talleres</li> </ul>

**Fuente: Museo de la Ciudad**

**Elaborado por: La Autora**

**Tabla 13. Descripción museo numismático**

<b>Museo numismático</b>	
	
<b>Dirección</b>	García Moreno y Sucre.  Antigua sede del Banco Central del Ecuador
<b>Año de creación</b>	Desde 1994, la Dirección Cultural del Banco Central tomó la decisión de utilizar su fondo numismático de alrededor de 13.000 piezas. En el año 2001 abre sus puertas al público.
<b>Colección</b>	Numismática / histórica
<b>Visitantes</b>	50.000 a 60.000 anuales
<b>Salas</b>	4 salas permanentes 1 temporal
<b>Guías</b>	5 guías de sala
<b>Actividades extras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Foros de relaciones monetarias</li> <li>✓ Intercambios culturales con diferentes países</li> <li>✓ Exposiciones de monedas exóticas</li> <li>✓ Exposiciones filatélicas</li> </ul>

**Fuente: Museo numismático**

**Elaborado por: La Autora**

## **2.2. Estudio de mercado**

### **2.2.1. Elaboración de entrevistas**

Para el adecuado desarrollo del presente proyecto se ha creído conveniente realizar una entrevista a cada uno de los encargados de los museos seleccionados en el micro-entorno, y de esta manera medir diferentes variables tales como:

- Desarrollo de planes relacionados con discapacidades
- Implementación de facilidades para personas con discapacidad
- Disponibilidad para implementar nuevos planes de capacitación para el personal principalmente a los guías de sala.

#### **2.2.1.1.- Entrevista tipo**



## **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

### **ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO**

Objetivo:

Determinar el estado actual de los museos en cuanto a la prestación e implementación de facilidades para personas con discapacidad auditiva y a su vez la disponibilidad de contratar personal con discapacidad auditiva experto en el lenguaje señas y con conocimientos de “asistencia a grupos” para el área de guía.

1. ¿Cuál es el promedio de visitantes anuales y que porcentaje de estos tienen discapacidad?
2. ¿Existe algún tipo de facilidad para las personas con discapacidades, (si / no) cual o cuales son y hace cuanto se desarrolló?

3. En caso de existir facilidades para personas con discapacidad estas son desarrolladas por parte del museo o de algún organismo en especial.
4. ¿Existe entre el personal alguna persona con discapacidad auditiva (si / no) en qué áreas?
5. ¿Estaría el museo dispuesto a contratar personal con discapacidad auditiva, expertos en lenguaje señas y con conocimientos en “Asistencia a grupos” para el área de guía?

“Muchas gracias por su valiosa colaboración en la presente entrevista.”

“La información entregada será utilizada únicamente con fines académicos.”

ATENTAMENTE

Beatriz Margarita Reyes Valencia

#### **2.2.1.2.- Elaboración de entrevistas**

##### **Museo de cera “Alberto Mena Caamaño”**

**Persona entrevistada:** Lucia Chávez

**Cargo:** Representante del equipo educativo y de cultura

**Fecha:** 12 de diciembre 2013

**1. ¿Cuál es el promedio de visitantes anuales y que porcentaje de estos tienen discapacidad?**

El museo recibe alrededor de 100.000 visitantes anuales, estudiantes en su mayoría, los meses con mayor número de visitas son agosto por la velada libertaria y el evento “Rojo estigmas” y diciembre por el día de los museos y las fiestas de Quito.

Del total de visitantes recibimos entre un 10% y un 12% de personas con algún tipo de discapacidad, el 7% y 8% con discapacidad visual, el 1% con discapacidad psicomotriz y el 4% con discapacidad auditiva.

**2. ¿Existe algún tipo de facilidad para las personas con discapacidades, (si/no) cual o cuales son y hace cuanto se desarrolló?**

Desde marzo del 2013 empezamos a hacer una encuesta como estudio de públicos a la gente que visita la muestra permanente y algunas de las muestras temporales que están en el museo, lo que nos ha dado los resultados que mencione anteriormente, pero sin embargo estamos buscando nuevos métodos de estudio de públicos. Con estos resultados hemos empezado a adaptar el museo para estas situaciones, con audios y herramientas más visuales en cada una de las salas.

Aunque la mayoría de planificaciones son a futuro, estamos pensando en implementar sillas para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad física y cédulas con lenguaje braille en cada uno de las señaléticas

**3. En caso de existir facilidades para personas con discapacidad estas son desarrolladas por parte del museo o de algún organismo en especial.**

En los últimos meses hemos empezado a realizar conversaciones con la secretaria técnica de discapacidades para que nos ayuden por medio de la realización de un estudio del edificio para solventar los temas de inaccesibilidad en los espacios, pero la mayoría son realizadas por parte del Centro cultural metropolitano como una herramienta para mejorar tanto la infraestructura como el servicio para los visitantes.

**4. ¿Existe entre el personal alguna persona con discapacidad auditiva (si/no) en qué áreas?**

Existen 2 personas con discapacidad auditiva en el museo, pero trabajan en el área administrativa la una y la otra en el área de mantenimiento, pero ninguna en el área de guía, en esta área solo existe una persona experta en lenguaje a señas pero no posee ninguna discapacidad.

**5. ¿Estaría el museo dispuesto a contratar personal con discapacidad auditiva, expertos en lenguaje señas y con conocimientos en “Asistencia a grupos” para el área de guía?**

La verdad es que siempre que asisten este tipo de grupos al museo vienen acompañados de un traductor.

A pesar de eso estábamos pensando capacitar a nuestros guías de sala en lenguaje a señas para poder brindar una mejor atención, pero después de un estudio verificamos que el curso de capacitación en este lenguaje es demasiado largo.

Pero en cuanto a contratar a una persona con discapacidad auditiva sería la mejor opción y de hecho cumpliríamos con la normativa de la ley orgánica de discapacidades.

### **Museo de la Ciudad**

**Persona entrevistada:** Diana Ricaurte

**Cargo:** Mediadora

**Fecha:** 10 de diciembre 2013

**1. ¿Cuál es el promedio de visitantes anuales y que porcentaje de estos tienen discapacidad?**

Siempre depende de los días que son gratuitos que recibimos hasta 3000 visitantes y los días que son pagados que bordeamos los 1000 al igual que los días de clases recibimos entre 200 y 300 niños, pero podríamos decir que al año recibimos entre 40.000 y 50.000 visitantes anuales.

De estos visitantes alrededor del 15% tienen alguna discapacidad, pero no se ha hecho ningún conteo específico en cuanto al porcentaje de discapacidades.

**2. ¿Existe algún tipo de facilidad para las personas con discapacidades, (si / no) cual o cuales son y hace cuanto se desarrolló?**

El museo consta con todas las facilidades en cuando a discapacidades físicas es decir rampas y ascensores para facilitar la movilización de los visitantes tanto dentro como fuera de las salas.

Para personas con discapacidad visual hay pocas cedulas en lenguaje braille porque aún no hemos desarrollado bien esta área

En cuanto a discapacidad auditiva realizamos guías teatralizadas, estas normalmente son abiertas además de un guía en lenguaje a señas que presta sus servicios periódicamente.

Todos estos proyectos se realizaron en el último año, después de la creación de la ley orgánica de discapacidades que desde cierto punto de vista nos obligó a desarrollar programas de inclusión que con el paso del tiempo nos han permitido mejorar nuestro servicios y realizar programas de inclusión.

**3. En caso de existir facilidades para personas con discapacidad estas son desarrolladas por parte del museo o de algún organismo en especial.**

Hay un convenio con una institución que se llama Instituto Nacional de Audición y lenguaje (INAL) que nos ayuda más en el tema de recorridos y visitas. En lo que se refiere a talleres cada persona se ha capacitado por su parte y todas las adecuaciones que se han hecho siempre van de la mano de la fundación de museos, pero la iniciativa nace en los mediadores por medio de propuestas o iniciativas.

**4. ¿Existe entre el personal alguna persona con discapacidad auditiva (si / no) en qué áreas?**

En el museo trabajan dos personas con discapacidad, pero ninguna de ellas con discapacidad auditiva y según tengo entendido estas personas están en el área de mantenimiento.

Por mi parte ayudo cuando se puede con la guía en lenguaje a señas ya que he trabajado durante mucho tiempo con este grupo, pero yo no poseo ninguna discapacidad.

**5. ¿Estaría el museo dispuesto a contratar personal con discapacidad auditiva, expertos en lenguaje señas y con conocimientos en “Asistencia a grupos” para el área de guía?**

Claro esta opción no serviría para complementar nuestros servicios de guía, ya que a pesar de todos los cambios que se han realizado, personalmente creo que en el museo la discapacidad auditiva es una de la que menos gestión tiene.

Sobre todo por la dificultad que esta representa porque para capacitar a los guías de planta en lenguaje a señas sería tendríamos que hacer una inversión bastante alta tanto en tiempo como en recursos.

**Museo “Numismático del Banco Central”**

**Persona entrevistada:** Carlos Iza Terán

**Cargo:** Curador

**Fecha:** 10 de diciembre 2013

**1. ¿Cuál es el promedio de visitantes anuales y que porcentaje de estos tienen discapacidad?**

Tenemos estadísticas que apuntan que el ingreso más bajo que se registró fue en 2001 con 50.000 visitantes y uno de los más altos es este año con unos 100.000 visitantes y en cuanto a temporalidades, el grupo objetivo, siempre van a ser estudiantes y los días de más visitas son: el día de los museos, la velada libertaria el día del niño y fiestas de Quito. Tenemos una estadística que llega al 20% de personas con discapacidad y la mayoría tienen discapacidad auditiva ya que trabajamos con algunos departamentos que nos ayudan en estos ámbitos.

**2. ¿Existe algún tipo de facilidad para las personas con discapacidades, (si/no) cual o cuales son y hace cuanto se desarrolló?**

Estamos desarrollando algunas planificaciones para el área de accesibilidad pero es un trabajo bastante complicado, ya que como debe saber las instalaciones del museo se encuentran en un edificio antiguo y representativo de la ciudad, además de ser un patrimonio, razón por lo cual no se nos permite hacer cambios representativos en el mismo.

Pero en lo que podemos realizar cambios los estamos haciendo por ejemplo ya hemos adecuado cedulas informativas en braille en cada una de las salas. Además me enorgullece decir que somos el único museo de quito que tiene una persona con discapacidad auditiva trabajando como guía de planta, desde hace 3 años.

**3. En caso de existir facilidades para personas con discapacidad estas son desarrolladas por parte del museo o de algún organismo en especial.**

Todos los proyectos de inclusión son realizados únicamente por el museo, pero trabajamos con “Sordos Ecuador” para un programa que desarrollamos que toma el nombre de Extramuros que consiste en el contacto con gobiernos autónomos descentralizados para presentar exposiciones numismáticas en los aniversarios de cantonización, estas exposiciones son abiertas pero tienen énfasis en capacitar a las personas con discapacidad aditiva.

**4. ¿Existe entre el personal alguna persona con discapacidad auditiva (si/no) en qué áreas?**

Como le mencione anteriormente tenemos un guía de sala con discapacidad auditiva que trabaja con nosotros desde hace tres años y somos el único museo de Quito que brinda este servicio constantemente, además esta persona es experta en especies monetarias, es decir dólares falsos. Esa es la única persona con discapacidad auditiva que trabaja con nosotros, pero con

otras discapacidades hay dos personas que trabajan en el área de mantenimiento y en el área administrativa.

**5. ¿Estaría el museo dispuesto a contratar personal con discapacidad auditiva, expertos en lenguaje señas y con conocimientos en “Asistencia a grupos” para el área de guía?**

Le cuento lo que nos pasó, teníamos 5 guías y empezaron la capacitación, el curso duraba un año y tenían que recibir clases 2 horas diarias pero eso no nos importó, igual apostamos por la capacitación, pero apenas terminaron el curso, todos los guías de sala se fueron es decir renunciaron y el dinero que invertimos se perdió. Es por eso que opino que lo mejor sería contratar a una persona ya especializada, en lugar de dar esta capacitación por parte del museo ya que no sabemos que pasara con nuestro personal después.

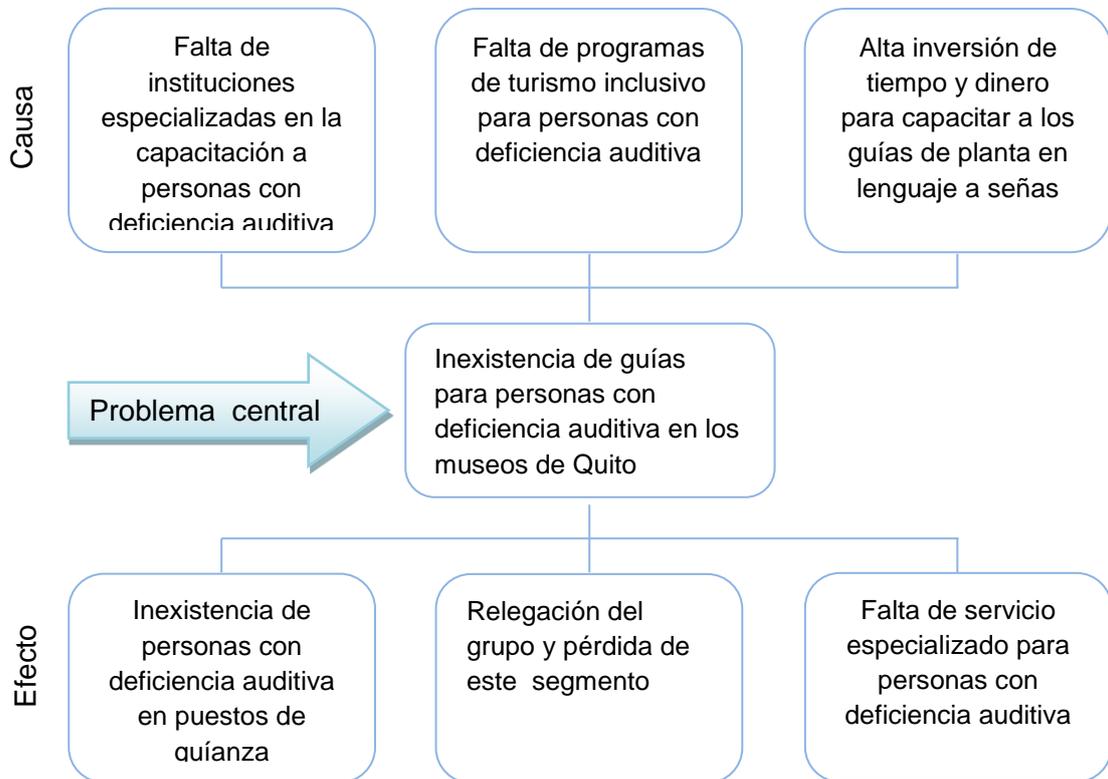
**2.2.2. Análisis de resultados**

Luego de tomar como muestra de investigación a tres museos representativos del centro histórico del distrito metropolitano de Quito y realizar una exhaustiva investigación de cada uno de ellos, en cuanto al desarrollo de programas de inclusión social para personas con discapacidad auditiva en el área de guía se observaron los siguientes puntos importantes:

1. Solo uno de los museos investigados tiene a una persona con discapacidad auditiva trabajando en el área de guía.
2. Ningún museo de los investigados ha desarrollado planes específicos especializados en la inclusión de personas con discapacidad auditiva a pesar de haber realizado los estudios pertinentes.
3. Por cuestiones de tiempo y dinero es mejor contratar personal con conocimientos en lenguaje a señas en lugar de capacitar a los guías ya existentes.
4. En uno de los museos existe una persona que brinda el servicio de guía en lenguaje a señas pero esto se ha dado por iniciativa propia mas no por iniciativa del museo

- Todas las personas que tienen algún tipo de discapacidad y se encuentran trabajando en los museos están principalmente en el área de mantenimiento.

**Grafico 23. Árbol de problemas**



**Fuente: La Autora**

**Elaborado por: La Autora**

Es por esto que se ha llegado a la conclusión que el mejor mecanismo de inclusión tanto social como laboral en el área turística será la creación de un programa de capacitación especializado en el manejo de grupos y técnicas de guía dirigido a personas con discapacidad auditiva, por medio del cual se ayudara a mejorar el servicio turístico y a su vez se creara un precedente o un modelo a seguir para otros países ya que este tipo de programas especializados no se llevan a cabo en ningún lugar del mundo.

## CAPITULO III

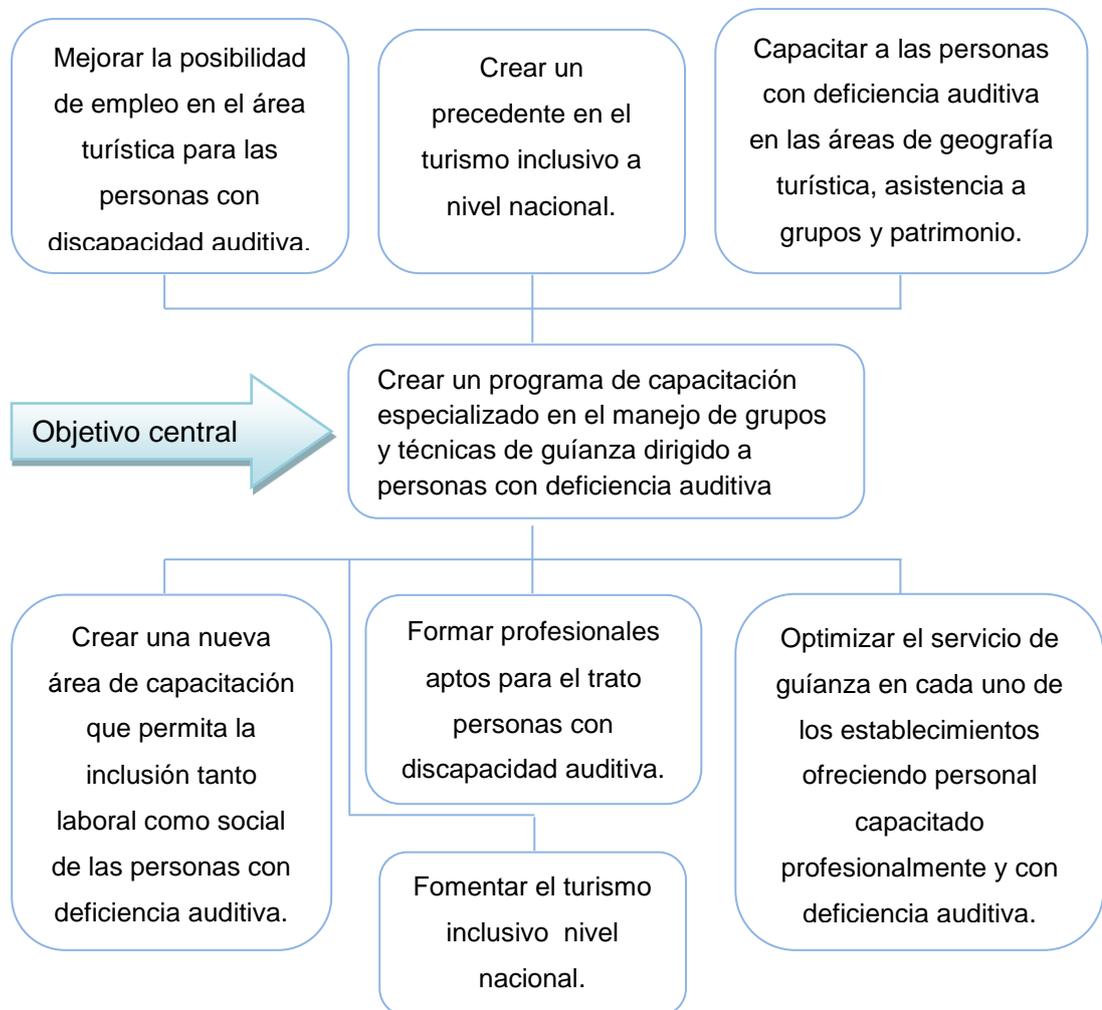
### PROPUESTA

#### 3.1. Objetivos

##### 3.1.1. Objetivo general

Crear un programa de capacitación especializado en el manejo de grupos y técnicas de guía dirigido a personas con deficiencia auditiva para fomentar el turismo inclusivo tanto a nivel nacional como local.

**Grafico 24. Árbol de objetivos**



Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

### 3.1.2. Objetivos específicos

- Capacitar a los asistentes del curso en el área de guía y manejo a grupos turísticos, fomentando de esta manera un perfil profesional comprometido que utilice siempre cada una de las normas impuestas por la OMT.
- Impartir a los estudiantes conocimientos amplios en cada uno de los circuitos o rutas turísticas y los principales atractivos del país, logrando de esta forma un amplio conocimiento turístico
- Instruir a los asistentes en cada uno de los parámetros necesarios para reconocer y catalogar cada uno de los patrimonios tanto culturales como naturales según la normativa de UNESCO vigente.

### 3.2. Misión

Tabla 14. Planteamiento de la Misión.

Pregunta	Indicador	Solución
¿Qué hago?	Actividad	Proporcionar servicio de capacitación en el turística personas con discapacidad auditiva
¿Cómo?	Herramienta	Por medio de la impartición de las materias de asistencia a grupos, geografía turística y patrimonio cultural
¿Con qué?	Recursos	Herramientas pedagógicas y planificaciones y respetando las normas propuestas por cada uno de los organismos pertinentes.
¿Con quién?	Talento Humano	Expertos en el lenguaje a señas y tener conocimientos del área turística.
¿Para qué?	Fin	Servicios
¿Para quién?	Clientes	Personas con discapacidad auditiva tanto con de posibilidades económicas como de escasos recursos
¿Dónde?	Espacio	Distrito Metropolitano de Quito

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 25. Desarrollo de la misión**

Contribuir a la inclusión tanto social como laboral de las personas con discapacidad auditiva, por medio de la capacitación profesional en áreas turísticas y a su vez fomentando el turismo inclusivo a nivel nacional y proporcionando los conocimientos necesarios para desempeñar las respectivas actividades de un guía de turismo.

**Fuente: La Autora**

**Elaborado por: La Autora**

Contribuir a la inclusión tanto social como laboral de las personas con discapacidad auditiva, por medio de la capacitación profesional en áreas turísticas y a su vez fomentando el turismo inclusivo a nivel nacional y proporcionando los conocimientos necesarios para desempeñar las respectivas actividades de un guía de turismo.

### **3.3. Visión**

**Tabla 15. Planteamiento de la Visión**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Cuál es mi meta?	Llegar a ser un precedente en cuanto a capacitación turística para personas con discapacidad auditiva.
¿Cómo?	Por medio de la inserción laboral de personas con discapacidad auditiva en el área de guía.

**Fuente: La Autora**

**Elaborado por: La Autora**

**Gráfico 26. Desarrollo de la visión**

Llegar a ser un precedente en el turismo inclusivo tanto a nivel nacional como internacional, mejorando el servicio de guía turística por medio de la inserción laboral de profesionales en guía con deficiencia auditiva y así dar paso a una nueva era turística.

**Fuente: La Autora**

**Elaborado por: La Autora**

### **3.4. Políticas**

#### **3.4.1. Políticas institucionales**

- Los instructores del programa deberán ser expertos en el lenguaje a señas y tener conocimientos amplios en temas del área turística.
- Los instructores recibirán capacitación constante tanto en el área turística como en aspectos pedagógicos para mejorar el servicio hacia este grupo emergente, mismas que será evaluada para mejorar su desempeño laboral.
- Los únicos modelos utilizados por los instructores para control de notas y asistencia aceptados son los ya establecidos, no se aceptaran otros a menos que sean aprobados previamente.
- Los cursos se llevaran a cabo con un máximo de 15 estudiantes por clase.
- Todas las clases serán dictadas en lenguaje a señas, utilizando diferente herramientas sobretodo tecnológicas para la mejor impartición de las clases.

### 3.4.2. Políticas hacia los estudiantes

- Para el ingreso al programa de capacitación los asistentes deberán cumplir con los siguientes requisitos:
  - ✓ Tener como mínimo estudios de segundo nivel es decir ser bachilleres.
  - ✓ Tener discapacidad auditiva comprobada, o tener un familiar con discapacidad auditiva a cargo de máximo tercer grado de consanguinidad.
  - ✓ Tener carnet del CONADIS.
  - ✓ Tener conocimiento de lenguaje a señas.
  - ✓ Tener disponibilidad de tiempo.
- El programa de capacitación tendrá un tiempo de duración de 6 meses y 4 horas diarios.
- El programa de capacitación estará compuesto por dos modalidades: de aprobación:
  - Asistencia con cumplimiento del 90%.
  - Rendimiento con un cumplimiento del 80%.
  - En el caso de no cumplir con el porcentaje de rendimiento y haber alcanzado hasta el 50% el estudiante tendrá la oportunidad de rendir un examen en el cual deberá tener como nota mínima 80% caso contrario perderá el curso
  - Si el estudiante no cumple con el rendimiento de asistencia perderá el curso, sin derecho a examen de recuperación.
  - En el caso de que algún estudiante deba faltar a sus clases por motivos de fuerza mayor, deberá presentar el respectivo certificado y se le justificara la falta con el 50% de asistencia.
  - Al finalizar cada una de las asignaturas el estudiante deberá rendir una evaluación teórica y otra práctica que demostrara los conocimientos adquiridos.

Nota: toda evaluación realizada tanto por los estudiantes como por los docentes tendrá el formato de opción múltiple, siguiendo las normalizaciones instituidas por el SENECYT

### **3.4.3. Políticas hacia los instructores**

- En el caso de que alguno de los instructores no pueda asistir por motivos de fuerza mayor, deberá presentar el respectivo certificado para justificar su falta, caso contrario será sancionado y si se repite la acción será separado de la institución.
- Los instructores deberán evaluar según los siguientes parámetros:  
En el caso de no cumplir con el siguiente modelo serán sancionados.

- ✓ Trabajo en clase 20%.
- ✓ Evaluación teórica 40%.
- ✓ Evaluación práctica 40%.

- El 50% de las clases serán prácticas y fuera del salón, tomando como recursos los principales atractivos turísticos existentes.
- Cada uno de los instructores deberá manejar el modelo de notas y asistencia establecido por la institución (**VER ANEXO 1 y 2**), mismos que serán entregados en la secretaría al inicio de la jornada y deberán ser devueltos en la misma al terminar el día

### **3.5. Estrategias**

- Crear una nueva área de capacitación que permita la inclusión tanto laboral como social de las personas con deficiencia auditiva, optimizando el servicio de guía en cada uno de los establecimientos turísticos, ofreciendo personal capacitado profesionalmente y con discapacidades.
- Se realizará una alianza con la secretaría técnica de discapacidades y las instituciones especializadas en la educación a personas con deficiencia auditiva para continuar sus estudios y promover la educación del grupo por medio del presente taller.

- Crear un precedente en el turismo inclusivo a nivel nacional especializado en el trato a personas con discapacidad auditiva por medio de la formación de profesionales aptos en el trato a este grupo emergente.
- Se trabajara de la mano de cada una de las entidades turísticas tanto gubernamentales como particulares para ayudar en el proceso de inclusión de los mejores estudiantes de cada promoción
- Se proporcionara el servicio de guía especializada en el trato a personas con deficiencia auditiva a las agencias de turismo y atractivos existentes para promover la inclusión laboral para este grupo en el medio turístico.
- Alianzas estratégicas con cada uno de los atractivos para poder realizar las visitas respectivas con los grupos de estudiantes, al momento de las clases prácticas.
- Capacitaciones y evaluaciones constantes para los profesionales encargados de impartir los talleres para mantener un alto estándar de calidad.

### **3.6. Desarrollo plan de capacitación**

El presente programa de capacitación busca fomentar el turismo inclusivo en el país, por medio de la preparación profesional de personas con discapacidad auditiva.

Permitiendo de esta manera la adecuada inclusión no solo social si no también laboral de este representativo grupo en el turismo, ya que en la actualidad no existen instituciones especializadas en instruir a las personas que poseen estas capacidades diferentes y por ende los atractivos turísticos no proporcionan este servicio ni las facilidades adecuadas y los que lo prestan lo hacen por iniciativa personal, mas no institucional.

El programa tendrá un periodo de duración de seis meses con clases de cuatro horas diarias, en las que los estudiantes recibirán las materias antes

mencionadas de manera alternada y pedagógica, aplicando la Norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2 443: 2007 (**VER ANEXO 3**)

Cada una de las materias será impartida en base al micro-curriculum especificado y aprobado, tendrá como material de apoyo un manual con toda la información necesaria para las tres asignaturas.

### **3.6.1 Programas y planificación para los estudiantes**

El programa de capacitación contará con tres módulos en los cuales los estudiantes recibirán tres materias trascendentales para el servicio de guía turística estas son:

- ✓ Asistencia a grupos
- ✓ Geografía Turística
- ✓ Patrimonio cultural

#### **3.6.1.1. Asistencia a grupos**

**Asignatura:** Asistencia a grupos (Técnicas de guiar)

**Créditos:** 4

- **Objetivo terminal**

Al finalizar el curso los participantes serán capaces de guiar y manejar grupos turísticos con discapacidad auditiva, además de ser facilitadores turísticos para el grupo antes mencionado, utilizando siempre cada una de las normas impuestas por la OMT.

- **Competencias**

- ✓ Adoptar destrezas de guía profesional con énfasis en el manejo de grupos con discapacidad auditiva.
- ✓ Desarrollar una adecuada comunicación con los visitantes por medio del uso adecuado de las normas de guía impuestas por la OMT.

- ✓ Sensibilizar en la importancia de la conservación y preservación de los recursos tanto culturales como naturales del país por medio del ejemplo y trabajo práctico.

- **Actividades**

Dentro de las aulas:

- ✓ Exposiciones del docente
- ✓ Exposiciones de los estudiantes.
- ✓ Debates relacionadas con el turismo.
- ✓ Talleres escritos
- ✓ Talleres expresivos
- ✓ Lecciones tanto escritas como expresivas.
- ✓ Tareas y deberes
- ✓ Lluvia de ideas
- ✓ Lecturas críticas

Fuera de las aulas:

- ✓ Visitas a los principales atractivos de la ciudad.
- ✓ Guías para fundaciones y Ong's.
- ✓ Prácticas de guía en los lugares más representativos.
- ✓ Preparación de exposiciones

- **Recursos**

- ✓ Libros
- ✓ Diapositivas
- ✓ Transporte terrestre
- ✓ Cuadernos
- ✓ Folletos
- ✓ Internet
- ✓ Blogs relacionados con turismo
- ✓ Páginas web de municipios como fuente de consulta

- **Planificación de contenidos**

## **UNIDAD 1**

### **INTRODUCCIÓN AL TURISMO**

#### **Temas**

- Orígenes del Turismo
- Personajes notables del turismo
- El Turismo en el Ecuador
- Que es la OMT.
- Definiciones de turismo
- Clasificación y tipos de Turismo
- Tipos de turismo realizados en el país

#### **Resultados esperados**

- ✓ Desarrollar una relación profunda por parte de los estudiantes con el medio turístico.
- ✓ Fomentar un análisis crítico, en relación a los atractivos turísticos y su manejo.
- ✓ Determinar los tipos de turismo tanto a nivel nacional como internacional.
- ✓ Reconocer la definición más adecuada de turismo tomando en cuenta cada una de las normalizaciones establecidas por la OMT.

#### **Métodos de evaluación**

- ✓ Lluvia de ideas en relación a la definiciones de turismo propuestas por la OMT, y cuál de ellas es la más acertada.
- ✓ Debate sobre el desarrollo del turismo a nivel nacional y el manejo de los principales atractivos del país.
- ✓ Exposición por parte de los estudiantes de los principales tipos de turismo y cuales se desarrollan a nivel nacional.
- ✓ Consulta acerca de la Ley de turismo en el Ecuador, como se maneja y cuanto ha cambiado en los últimos años.

## UNIDAD 2

### EL GUIA VS. TURISTA

#### Temas

- Que es un guía de turismo
  - Antecedentes, generalidades y clasificación
  - Funciones del guía de Turismo
  - Perfil del guía de turismo
  - Guía de turismo según la ley del MINTUR
  - Servicios que presta un guía
- Que es un turista
  - Perfil del turista
  - Tipos de Turistas

#### Resultados esperados

- ✓ Determinar cada una de las responsabilidades, derechos y obligaciones de los guías de turismo
- ✓ Desarrollar y cumplir con el perfil de un guía de turismo siguiendo cada una de las normalizaciones impuestas por la OMT.
- ✓ Conocer los tipos de turistas y como tratar a cada uno para prestar un servicio óptimo y de calidad.
- ✓ Establecer los tipos de guías, impuestos tanto por la OMT como por el MINTUR (Ministerio de Turismo)

#### Métodos de evaluación

- ✓ Exposición grupal de los tipos de guías tanto a nivel nacional como internacional y sus responsabilidades, obligaciones y derechos
- ✓ Dramatización del servicio turístico, Guías vs. Turistas y críticas constructivas acerca de los errores de cada grupo.
- ✓ Taller escrito individual acumulativo.
- ✓ Debate de guías vs turistas.

## UNIDAD 3

### TECNICAS DE GUIANZA

#### Temas

- La comunicación y el guía turístico
- Principios de atención al turista
- Elementos de la comunicación
- Técnicas de comunicación
- Técnicas de manejo, control y guiado de grupos
- Implementación de buenas prácticas en la guía
- Código de conducta para los turistas
- Normas de ética profesional

#### Resultados esperados

- ✓ Desarrollar las habilidades de guía y manejo a grupos asimilando y tomando en cuenta las capacidades especiales del grupo objetivo.
- ✓ Conocer el código de conducta adecuado para el trato a turistas y las normas de ética que se deben llevar a cabo para el adecuado desarrollo de la actividad turística.
- ✓ Determinar los mecanismos de comunicación adecuados para cada grupo objetivo.

#### Métodos de evaluación

- ✓ Visita a uno de los principales recursos turísticos de la capital (Museos principalmente), para calificar el desarrollo de la guía turística de los guías de sala calificados (Duración 1 día)
- ✓ Exposición individual sobre los elementos de la comunicación y su relación con el guía turístico.
- ✓ Debate y dramatización acerca de la ética del servicio turístico manejo apropiado y manejo actual, pros y contras del manejo apropiado de las mismas.

## UNIDAD 4

### ACTIVIDADES DE GUÍANZA

#### Temas

- Circuito y Excursiones
- Diseño del Circuito
- Contenido del Circuito
- Pre Actividades del Circuito
- Actividades Durante el Circuito
- Actividades Post Circuito
- Material de Apoyo (Guiones)
- El Servicio Antes y Durante el Recorrido de un Circuito

#### Resultados esperados

- ✓ Manejo correcto de mapas, guías e información para el adecuado desarrollo de la actividad turística.
- ✓ Identificación adecuada de atractivos, circuitos y rutas disponibles en cada sector, para el adecuado desarrollo del guion, como herramienta o material de apoyo.
- ✓ Determinar los servicios a brindar antes, durante y después del servicio de guíaanza turística

#### Métodos de evaluación

- ✓ Recorrido de una de las principales rutas o circuitos para el adecuado reconocimiento y manejo de las mismas. (1 día).
- ✓ Diseño de dos rutas una ya existente y promocionada a nivel nacional y otra de autoría de los asistentes, tomando en cuenta iconografía y atractivos y kilometraje.
- ✓ Debate con el tema “Rutas y Circuitos nacionales”, en base al manejo, promoción e información disponible para los turistas de cada ruta tanto las más conocidas y promocionadas como las menos promocionadas.

- **Fuentes de consulta e investigación**

### **Bibliografía**

- ✓ Cabo Nadal Mónica, **Asistencia y guía de grupos**, Parafiño, 2004
- ✓ Picazo Carlos, **Asistencia y guía a grupos turísticos**, Síntesis, 1996
- ✓ Quesada Renato, **Elementos del turismo**, EUNED, 2006
- ✓ Ruiz Esteban, **Turismo comunitario en Ecuador**, Abya Yala, 2007
- ✓ Silva Gustavo, **La guía del guía**, CCE Benjamín Carrión, 2004

### **Linkografía**

- ✓ [www.amalavida.tv](http://www.amalavida.tv)
- ✓ [www.quito.com.ec](http://www.quito.com.ec)
- ✓ [www.radioturismoecuador.com](http://www.radioturismoecuador.com)
- ✓ [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec)

**NOTA: Para ver el modelo de micro currículo organizado (VER ANEXO 4)**

#### **3.6.1.2. Geografía turística**

**Asignatura:** Geografía turística

**Créditos:** 4

- **Objetivo terminal**

Una vez terminado el curso los estudiantes podrán reconocer cada uno de los circuitos o rutas turísticas y los principales atractivos del país, logrando de esta forma un conocimiento turístico vasto y acorde a un profesional de turismo.

- **Competencias**

- ✓ Desarrollo de rutas turísticas con información adecuada y completa de cada atractivo.

- ✓ Valoración crítica y por ende promoción de los recursos turísticos del país.
- ✓ Adecuado manejo y conocimiento de mapas y guías turísticas, así como recursos tanto naturales como culturales de cada provincia, y su adecuada descripción.

- **Actividades**

Dentro de las aulas:

- ✓ Exposiciones tanto del docente como de los estudiantes.
- ✓ Debates relacionadas con los atractivos y manejo de los mismos.
- ✓ Talleres.
- ✓ Lecciones tanto escritas como expresivas.
- ✓ Deberes y tareas.
- ✓ Charlas de representantes turísticos (Con interpretes)
- ✓ Lluvias de ideas

Fuera de las aulas:

- ✓ Visitas a los principales atractivos de la ciudad, sobre todo aquellos de importancia histórica
- ✓ Capacitaciones para fundaciones y Ong's en temas referentes a atractivos turísticos
- ✓ Prácticas de guía en los lugares más representativos.

- **Recursos**

- ✓ Libros relacionados con los diferentes atractivos turísticos del país
- ✓ Diapositivas
- ✓ Transporte terrestre
- ✓ Folletos, principalmente los impresos tanto por el ministerio como ambiente
- ✓ Páginas web tanto de parroquias como agencias que ofrezcan como ruta los principales atractivos del país

- **Planificación de contenidos**

## **UNIDAD 1**

### **GEOGRAFÍA DEL ECUADOR**

#### **Temas**

- Introducción
- Conceptos y generalidades
- Situación Geográfica y Astronómica del Ecuador
- Hoyas y nudos características y ubicación,
- Principales elevaciones
- Hidrografía
- División Política

#### **Resultados esperados**

- ✓ Establecer una comprensión vasta y sólida de todos los recursos y características del país.
- ✓ Determinar las elevaciones existentes y más representativas a nivel nacional.
- ✓ Conocimiento del número exacto de provincias y características relevantes de cada una, fomentando un pensamiento crítico en base a cada una de las provincias y facilidades existentes.

#### **Métodos de evaluación**

- ✓ Ensayo completo, con citas bibliográficas y el uso de normas APA acerca de las generalidades del país.
- ✓ Exposición grupal por parte de los estudiantes de todas las provincias del país y sus características generales.
- ✓ Lluvia de ideas acerca de las elevaciones más altas y representativas del país.
- ✓ Taller grupal acumulativo sobre todos los temas abordados en la presente unidad.

## UNIDAD 2

### GEOGRAFÍA TURÍSTICA

#### Temas

- Que es geografía turística
- Región Costa
  - Atractivos Naturales
  - Atractivos Culturales
- Región Sierra
  - Atractivos Naturales
  - Atractivos Culturales
- Región Amazónica
  - Atractivos Naturales
  - Atractivos Culturales
- Región Insular
  - Atractivos Naturales
  - Atractivos Culturales

#### Resultados esperados

- ✓ Conocer cada uno de los atractivos existentes a nivel nacional sus características principales y promoción.
- ✓ Fomentar un pensamiento de promoción y sustentabilidad en cuanto a cada uno de los atractivos.

#### Métodos de evaluación

- ✓ Exposición individual por parte de los estudiantes sobre los atractivos de cada provincia y sus características principales.
- ✓ Debate con el tema Turismo rural vs a-culturización
- ✓ Creación de una ruta turística
- ✓ Conversatorio sobre el manejo de los atractivos turísticos a nivel nacional.

- **Fuentes de consulta e investigación**

### **Bibliografía**

- ✓ Benítez Lilian, **Ecuatorianos de ayer y hoy**, Abya Ayala, 1987
- ✓ Currie Elizabeth, **Antropología del Ecuador**, Abya Ayala, 1989
- ✓ Martínez Leal Beatriz, **Destinos Turísticos**, Paraninfo, 2013
- ✓ Rivera V. Oswaldo, **Ecuador provincias y capitales**, MEC, 1995
- ✓ Sampedro Francisco, **Atlas Histórico del Ecuador**, Maya, 1997

### **Linkografía**

- ✓ [www.americas-fr.com](http://www.americas-fr.com)
- ✓ [www.ces.gob.ec](http://www.ces.gob.ec)
- ✓ [www.ecuador-viaje.com](http://www.ecuador-viaje.com)
- ✓ [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

**NOTA: Para ver el modelo de micro currículo organizado (VER ANEXO 5)**

### **3.6.1.3. Patrimonio cultural**

**Asignatura:** Patrimonio Cultural

**Créditos:** 4

- **Objetivo terminal**

Una vez culminado el programa de capacitación los asistentes serán capaces de reconocer y catalogar cada uno de los patrimonios tanto culturales como naturales según la normativa de UNESCO vigente.

- **Competencias**

- ✓ Diseño de fichas y catalogación adecuada de atractivos según sus características y facilidades.

- ✓ Elaboración y promoción de productos turísticos en base a las facilidades turísticas y entorno por medio de la elaboración y levantamiento de fichas.
- ✓ Reconocimiento y catalogación de cada uno de los atractivos tanto culturales como naturales tomando en cuenta cada una de las normativas vigentes expuestas por la UNESCO, fomentando en cuidado y conservación de cada uno.

- **Actividades**

Dentro de las aulas:

- ✓ Exposiciones tanto del docente como de los estudiantes.
- ✓ Debates relacionadas con políticas de la Unesco y Patrimonios.
- ✓ Lecciones tanto escritas como expresivas.
- ✓ Deberes y tareas tanto en clase como en la casa.
- ✓ Charlas de representantes turísticos (Con interpretes)

Fuera de las aulas:

- ✓ Visitas a los principales atractivos de la ciudad, sobre todo aquellos de importancia histórica y crítica acerca del manejo de los patrimonios.
- ✓ Capacitaciones para instituciones educativas especializadas en turismo y en temas referentes a patrimonio y manejo de patrimonios a nivel mundial (Con interpretes)
- ✓ Prácticas de guía en los lugares más representativos.

- **Recursos**

- ✓ Libros relacionados con manejo de patrimonios a nivel mundial
- ✓ Folletos, principalmente los impresos por la Unesco
- ✓ Blogs de contenido turístico
- ✓ Páginas web tanto de parroquias como agencias que ofrezcan como ruta los principales atractivos del país

- **Planificación de contenidos**

## **UNIDAD 1**

### **PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL ECUADOR**

#### **Temas**

- Que es Patrimonio  
Generalidades
- Que es la UNESCO  
Generalidades
- Patrimonio natural del Ecuador
- Patrimonio cultural del Ecuador

#### **Resultados esperados**

- ✓ Establecer una comprensión vasta y sólida de todos los recursos y características del país.
- ✓ Determinar las elevaciones existentes y más representativas a nivel nacional.
- ✓ Conocimiento del número exacto de provincias y características relevantes de cada una, fomentando un pensamiento crítico en base a cada una de las provincias y facilidades existentes.

#### **Métodos de evaluación**

- ✓ Ensayo completo, con citas bibliográficas y el uso de normas APA acerca de las generalidades del país.
- ✓ Exposición grupal por parte de los estudiantes de todas las provincias del país y sus características generales.
- ✓ Lluvia de ideas acerca de las elevaciones más altas y representativas del país.
- ✓ Taller grupal acumulativo sobre todos los temas abordados en la presente unidad.

## UNIDAD 2

### METODOLOGÍA PARA INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

#### Temas

- Generalidades
- Tipos de Metodologías Inventario atractivos
- Metodología Ministerio de Turismo
  - Generalidades
  - Etapas para elaboración del Inventario
  - Cuadro de clasificación de Atractivos Turísticos
  - Evaluación y jerarquización atractivos turísticos
- Aspectos Generales Metodología OEA /Dra. Ana García Pando
  - Generalidades
  - Etapas para elaboración del Inventario
  - Cuadro de clasificación de atractivos
  - Parámetros de calificación y ponderación de atractivos

#### Resultados esperados

- ✓ Conocer y diferenciar cada una de metodologías establecidas para inventariar los atractivos turísticos.
- ✓ Jerarquizar y evaluar cada uno de los atractivos turísticos con un pensamiento profesional y crítico.
- ✓ Diseñar fichas de inventarios de atractivos turísticos siguiendo cada una de las normalizaciones expuestas por los diferentes tipos de metodologías de inventarios de atractivos turísticos

#### Métodos de evaluación

- ✓ Realizar un modelo de fichas para inventarios de atractivos turísticos, siguiendo uno de los modelos expuestos en clases.
- ✓ Inventariar los atractivos turísticos de alguna zona siguiendo uno de los formatos enseñados en clases.

- **Fuentes de consulta e investigación**

### **Bibliografía**

- ✓ Moure Romanillo Alfonso, **Patrimonio cultural y patrimonio natural**, Cantabria, 2003
- ✓ Peralta Evelia, **Quito patrimonio cultural de la humanidad**, MRE Ecuador, 2003
- ✓ Prats Lloren, **Antropología y patrimonio**, Editorial Ariel, 1997

### **Linkografía**

- ✓ [www.oas.org/es/](http://www.oas.org/es/)
- ✓ [www.patrimonio.quito.gob.ec/](http://www.patrimonio.quito.gob.ec/)
- ✓ [www2.unwto.org/es](http://www2.unwto.org/es)

**NOTA: Para ver el modelo de micro currículo organizado (VER ANEXO 6)**

### **3.7. Publicidad**

Es importante desarrollar diferentes mecanismos de promoción para poder dar a conocer determinado producto, en el área de la educación una de las herramientas más utilizadas son los trípticos, ya que estos son manejables y poseen toda la información del curso o cursos que se ofertan. (Añaños, 2009)

Es por esto que se ha decidido tomar como principal medio de promoción un tríptico en el cual se difundirá:

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Requisitos de ingreso
- ✓ Información sobre cada modulo
- ✓ Costos del curso
- ✓ Aptitudes

Es importante tomar en cuenta los colores que llevan los artículos publicitarios, ya que estos demostraran al público subconscientemente el grupo objetivo al cual queremos dirigirnos. (Ferrer, 2006).

Razón por la cual el color escogido como fondo y principal atractivo visual, será el color Gris, ya que según Ferrer en su libro Los lenguajes del color afirma que todas las tonalidades de negro aplicadas como fondo demuestran seriedad y sofisticación, como principal valor corporativo.

Debido al contenido del programa en general se han utilizado diferentes tonalidades de colores cálidos, es decir verde, naranja y rojo azul, que demuestran el contenido del curso buscan llamar la atención de un público extrovertido. **(VER ANEXO 7).**

### **3.8. Presupuesto**

Para el adecuado desarrollo del plan de capacitación se deben tomar en cuenta únicamente los gastos realizados dentro de las aulas, ya que para cada visita, podrán variar de acuerdo al itinerario propuesto y realizado por los estudiantes, además del nivel de los precios al momento de la salida.

#### **3.8.1. Presupuesto clases dentro de las aulas**

##### **3.8.1.1. Recursos humanos**

Según el programa de estudio de cada materia, estas se desarrollaran durante cuatro horas por semana y el curso tendrá seis meses de duración quedando el caculo de horas de la siguiente manera:

*Numero de horas = (horas a la semana X semanas al mes) X meses por curso*

$$\text{Numero de horas} = (4 \times 4) \times 6$$

$$\text{Numero de horas} = 96$$

Mientras que para determinar el costo por mano de obra, se realizó una pequeña investigación de campo en las principales instituciones especializadas en el área de la capacitación.

En conclusión el resultado de la investigación fue el valor de 15,00 dólares hora pedagógica como base de pago.

**Tabla 16. Costos Recursos Humanos**

N°	Concepto	Horas	Costo Hora	Costo total
1	Instructores(a) Geografía turística	96	15,00	1440,00
1	Instructores(a) Patrimonio	96	15,00	1440,00
1	Instructores(a) Asistencia a grupos	96	15,00	1440,00
<b>TOTAL</b>				<b>4320,00</b>

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

### 3.8.1.2. Presupuesto material y equipo

Debido a que el grupo objetivo tiene capacidades especiales, es necesario el uso de herramientas tecnológicas y didácticas para la mejor comprensión de la materia, debido a lo cual se ha llegado a la conclusión que la mejor opción es la adquisición de 2 tipos de materiales de apoyo: **(VER ANEXO 8)**.

- ✓ Infocus
- ✓ Computadores (Laptops)

Para el adecuado cálculo del costo, se realizará la depreciación por uso de los equipos tomando en cuenta que según las normas de contabilidad básica, todos los equipos tecnológicos se deprecian en un periodo máximo de tres años. **(VER ANEXO 9 y 10)**.

**Tabla 17. Costos Materiales y Equipo**

<b>N°</b>	<b>Concepto</b>	<b>Días</b>	<b>Valor diario</b>	<b>Valor total</b>
1	Infocus	72	6,15	442,80
1	Laptop	72	8,75	630,00
<b>TOTAL</b>				<b>1072,80</b>

**Fuente: Point Technology**

**Elaborado por: La Autora**

### **3.8.1.3. Presupuesto Infraestructura**

Las clases serán dictadas en una aula ubicada en el sector centro de la ciudad, específicamente en la calle Colon entre Versalles y América, a un costo de 300 dólares mensuales, también se tomaran en cuenta los servicios básicos con los valores mínimos de facturación ya establecidos por cada uno de los organismos estatales.

Para obtener el costo total y real se multiplicaran los valores obtenidos por el total de meses de duración es decir seis.

**Tabla 18. Costos Infraestructura**

<b>N°</b>	<b>Concepto</b>	<b>Meses</b>	<b>Costo mensual</b>	<b>Valor total</b>
1	Aula	6	300,00	1800,00
1	Agua potable	6	15,00	90,00
1	Energía Eléctrica	6	15,00	90,00
<b>TOTAL</b>				<b>1980,00</b>

**Fuente: La Autora**

**Elaborado por: La Autora**

### 3.8.1.4. Presupuesto Publicidad

Se realizaran 1000 trípticos semestrales con el diseño ya estipulado en papel couche de 150 gr tamaño A4 impresión a full color y plastificados, para lo cual la Imprenta Servicios Publicitarios ha cotizado el pedido y aceptado mantener el precio acordado por un año. **(VER ANEXO 11)**

**Tabla 19. Costos publicidad**

N°	Concepto	Meses	Valor unitario	Valor total
1	Impresión y diseño de trípticos	1000	0,19	190,00
<b>TOTAL</b>				<b>190,00</b>

**Fuente: Servicios Publicitarios**

**Elaborado por: La Autora**

### 3.8.2. Resumen de presupuesto

**Tabla 20. Resumen de presupuesto**

Concepto	Valor total
Recursos Humanos	4.320,00
Materiales y Equipo	1.072,80
Infraestructura	1.980,00
Publicidad y Promoción	190,00
<b>TOTAL</b>	<b>7.562,80</b>

**Fuente: Observación de campo**

**Elaborado por: La Autora**

El valor representa al costo total del curso y para obtener el costo por alumno debemos dividir el costo total para el número de alumnos:

$$\text{Costo por alumno} = \frac{7.562,80}{15} = \mathbf{504,19}$$

### **3.9. Aspectos Legales**

#### **3.9.1. Ley orgánica de discapacidades**

La ley orgánica de discapacidades instituida el 6 de marzo del 2008 por la Asamblea Nacional del Ecuador, se enfocan varios puntos acerca de la inclusión a nivel nacional, siendo uno de estos el artículo 32, de la sección tercera, capítulo segundo, en el cual se habla acerca del desarrollo e implementación de mecanismos adecuados, medios y formas de comunicación que permitan el desarrollo de las mismas según la necesidad de cada discapacidad.

En base a esta ley y el artículo antes nombrado se han creado grupos de capacitación y ayuda social para cada uno de los colectivos con discapacidades, permitiendo la adecuada inclusión social y desarrollo de los mismos (LOD, 2008).

#### **3.9.2. Código de ética mundial para el turismo**

En el código de ética mundial para el turismo expuesto por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año de 1999, en el artículo 7, habla acerca del derecho al turismo y que todas las personas tienen derecho a realizar actividades turísticas sin importar, su condición social, religión, creencia política o si estos padecen de alguna minusvalía y que a su vez todos los agentes turísticos están obligados a facilitar todas las condiciones para que el desarrollo de cada una de las actividades sin discriminar a ninguno de los aspectos antes expuestos.

Por medio de la presente ley y artículo cada una de las empresas tanto turísticas hoteleras y de restauración, están obligadas a brindar los servicios y facilidades para estos grupos con discapacidad.

Cabe recalcar que en las únicas áreas que se ha visto esta implementación, es en el área hotelera y de restauración pero en el área turística no se ha realizado ninguna actividad relevante para apoyar la inclusión social (OMT, 2012).

A partir de la institucionalización de estas normas tanto turísticas como sociales se han creado organismos especializados en el trato a estos grupos Emergentes, siendo este el caso de la Fundación Pro-Educativa Social del Ecuador (FINESEC), gracias a la cual la presente investigación podrá llevarse a cabo por medio de un convenio ya establecido (**VER ANEXO 12**)

## CONCLUSIONES

- Tanto a nivel nacional como internacional la inclusión social ha llegado a desarrollarse a pasos agigantados, todo esto luego de la obra realizada por el Ex-vicepresidente de la república del Ecuador el señor Lenin Moreno, a partir de este precedente se ha logrado implementar facilidades para estos grupos emergentes, en casi todas las áreas, por medio de capacitaciones tanto para las personas con discapacidad como para el público en general además programas de concientización especializados en el trato y ayuda para las mismas.

- A pesar del intenso desarrollo del país en los últimos años tanto en inclusión social como en el área turística, no se ha logrado que estas avancen de la mano, si no cada una por su lado, por una parte el país y la ciudad de Quito han recibido grandes y notables reconocimientos por su desarrollo y su planificación turística, pero por otro lado el desarrollo turístico inclusivo, se ha quedado relegado, sobretodo el especializado en el trato a personas con deficiencia auditiva.

- Para el óptimo desarrollo de un apropiado plan de capacitación se deben contemplar varios parámetros importantes, tales como planificación adecuada de contenidos y actividades a realizar, un presupuesto de los costos involucrados en el proceso de capacitación, tomando siempre en cuenta que el proceso de educación, debe ser sin fines de lucro, pero esto no quiere decir que se puede correr con todos los gastos de una manera independiente, a menos que se realicen alianzas estratégicas con fundaciones u ONG'S encargadas de ayudar a estos importantes grupos.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al estado realizar estudios especializados grupos emergentes sobretodo el de discapacidades tomando siempre en cuenta y sus características, manejo y requerimientos especiales y que el adecuado desarrollo social de un país va de la mano de la atención prestada a estos grupos y al manejo de facilidades para los mismos.

- Se recomienda a las empresas tanto públicas como privadas implementar todas las facilidades necesarias para las personas con capacidades especiales, no solo en áreas de trabajo, sino también en las áreas de ocio o libre esparcimiento, para mejorar de esta manera el proceso de inclusión.

- Para lograr un adecuado y mutuo progreso del área turística y el área inclusiva, es importante desarrollar planes de capacitación que permitan no solo mejorar el servicio especializado para este grupo objetivo, si no también proporcionar una nueva fuente de trabajo y una nueva especialidad turística, es por esto que se recomienda tanto a instituciones educativas como turísticas desarrollar dichos planes y de esta forma dar paso de esta manera a un precedente de turismo inclusivo tanto a nivel nacional como internacional, ya que este tipo de servicios, netamente especializados no se dan en ningún país o atractivo a nivel mundial.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Alemán Selva Tatiana, **Reinventando el turismo: el reto de la accesibilidad**, 2010
2. Añaños Elena, **Psicología y comunicación publicitaria**. 2009
3. Asamblea Nacional del Ecuador, **Ley orgánica de discapacidades**, 2008
4. Benítez Lilian, **Ecuatorianos de ayer y hoy**, Abya Ayala, 1987
5. Cabo Nadal Mónica, **Asistencia y guía de grupos**, Parafiño, 2004
6. CONADIS Perú, **Manual para la atención del turista con discapacidad**, 2000
7. Currie Elizabeth, **Antropología del ecuador**, Abya Ayala, 1989
8. Dirección General de Personas con Discapacidad, **Mejora de la calidad en la atención a personas con discapacidad en Andalucía**, 2006
9. Donat Pilar, **Programa de gestión turística**, 2003
10. Ferre Eduardo, **Los lenguajes del color**. 2006
11. Gobierno Vasco, **Modelo de Accesibilidad Turística de Euskadi**, 2009
12. Gómez Mont María Guadalupe, **El turismo accesible**, 2005
13. Huerta Peralta Jaime, **Discapacidad y accesibilidad. La dimensión desconocida**, 2006
14. Martínez Leal Beatriz, **Destinos Turísticos**, Paraninfo, 2013
15. McGraw Hill, **Turismo y hostelería**, 1993
16. Moure Romanillo Alfonso, **Patrimonio cultural y patrimonio natural**, Cantabria, 2003
17. Organización Mundial del Turismo (OMT), **Código ético mundial para el turismo**, 1999
18. Peralta Evelia, **Quito patrimonio cultural de la humanidad**, MRE Ecuador, 2003
19. Picazo Carlos, **Asistencia y guía a grupos turísticos**, Síntesis, 1996
20. Prats Lloren, **Antropología y patrimonio**, Editorial Ariel, 1997
21. Quesada Renato, **Elementos del turismo**, EUNED, 2006
22. Rivera V. Oswaldo, **Ecuador provincias y capitales**, MEC, 1995
23. Ruiz Esteban, **Turismo comunitario en Ecuador**, Abya Yala, 2007

24. Sampedro Francisco, **Atlas Histórico del Ecuador**, Maya, 1997
25. Sánchez Amparo, **Apuntes de metodología de la investigación en turismo**, 2001
26. Silva Gustavo, **La guía del guía**, CCE Benjamín Carrión, 2004
27. Varios autores, **Metodología de investigación en emprendimientos turísticos**. 2002

## LINKCOGRAFIA

1. [www.americas-fr.com](http://www.americas-fr.com)
2. [www.ces.gob.ec](http://www.ces.gob.ec)
3. [www.conadis.gob.ec](http://www.conadis.gob.ec)
4. [www.conadis.gob.ec/estadisticas.htm](http://www.conadis.gob.ec/estadisticas.htm)
5. [www.ecuador-viaje.com](http://www.ecuador-viaje.com)
6. [www.oas.org/es/](http://www.oas.org/es/)
7. [www.patrimonio.quito.gob.ec/](http://www.patrimonio.quito.gob.ec/)
8. [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)
9. [www.sordosecuador.com](http://www.sordosecuador.com)
10. [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec)
11. [www2.unwto.org/es](http://www2.unwto.org/es)
12. [www.amalavida.tv](http://www.amalavida.tv)
13. [www.quito.com.ec](http://www.quito.com.ec)
14. [www.radioturismoecuador.com](http://www.radioturismoecuador.com)
15. [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec)

## **ANEXOS**

Anexo 1

Modelo de Control de asistencia

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS CON DEFICIENCIA AUDITIVA**

Instructor:..... Materia:.....

Mes:.....

#	Nombre y apellido	FECHA	%
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

**Observaciones:** Se deberá llenar (A = Atraso), (F = Falta), (P = Presente)

Elaborado por: La Autora



## Anexo 3

### Norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2 443: 2007



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 443:2007

---

**\*TURISMO: GUÍA NACIONAL. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

Primera Edición

TOURISM. NATIONAL GUIDE. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, guía nacional, requisitos  
SV 06.05-401  
CDU: 338.48-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana	TURISMO. GUÍA NACIONAL. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 443:2007
<p style="text-align: center;">1. OBJETO</p> <p>1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el guía nacional.</p> <p style="text-align: center;">2. ALCANCE</p> <p>2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como guía nacional en el sector turístico.</p> <p style="text-align: center;">3. DEFINICIONES</p> <p>3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:</p> <p>3.1.1 Actitud. Disposición de ánimo manifestada exteriormente.</p> <p>3.1.2 Competencia. Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.</p> <p>3.1.3 Conocimiento. Noción, idea, información, es el saber.</p> <p>3.1.4 Habilidad. Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.</p> <p>3.1.5 Postura profesional. Posición, actitud, disposición de una persona con respecto a su trabajo.</p> <p>3.1.6 Resultados esperados. Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.</p> <p>3.1.7 Vocabulario técnico. Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.</p> <p>3.1.8 Ocupación. Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.</p> <p style="text-align: center;">4. DISPOSICIONES GENERALES</p> <p>4.1 Descripción de la ocupación. El guía nacional se ocupa, principalmente, de acompañar, orientar y transmitir información a personas o grupos, durante el trayecto de la excursión, adoptando todas las atribuciones de naturaleza técnica y administrativa necesarias para la fiel ejecución del programa, lo que comprende recibir, trasladar y acomodar al turista.</p> <p style="text-align: center;">5. REQUISITOS</p> <p>5.1 Resultados esperados</p> <p>5.1.1 El guía nacional debe:</p> <p>5.1.1.1 Organizar su trabajo:</p> <p>a) Programar las actividades a realizar;</p> <p>b) asegurar la comunicación con la operadora y reportar cualquier novedad o solicitud de cambio;</p> <p style="text-align: right;">(Continúa)</p>		
<hr/> <p>DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, guía nacional, requisitos.</p>		

- c) cumplir la programación;
- d) verificar y asegurar material y equipos necesarios para las actividades programadas;
- e) estudiar y ajustar itinerarios en función de vías de acceso, condiciones de seguridad, horario, puntos de paradas y necesidades especiales de los turistas.

#### 5.1.1.2 Cumplir los procedimientos administrativos:

- a) Recibir y mantener la carpeta con documentación de la operadora y del turista, que puede incluir orden de trabajo, etiquetas para maletas, comprobante de servicios (vouchers), lista con nombres y distribución de habitaciones (room list), nacionalidades, número de documento de identidad y condiciones médicas (dietas y alergias) del grupo;
- b) elaborar reportes de gastos con sus respectivos documentos de soporte;
- c) registrar novedades, alteraciones de itinerarios y/o servicios, quejas y sugerencias de los pasajeros, informes o evaluaciones sobre el viaje;
- d) gestionar la entrada y salida de los pasajeros en los diferentes servicios turísticos;
- e) controlar el equipaje;
- f) comprar boletos de servicios no previamente adquiridos por la operadora;
- g) pagar propinas e imprevistos.

#### 5.1.1.3 Orientar al conductor de transporte turístico:

- a) Orientar y coordinar itinerario, horario y punto de parada;
- b) alertar sobre aspectos de seguridad, confort y velocidad adecuados al interés del grupo;
- c) sugerir comportamientos al conductor;
- d) supervisar la actitud y responsabilidad del conductor de transporte turístico.

#### 5.1.1.4 Cuidar del servicio a bordo del transporte turístico:

- a) Desarrollar la conferencia a bordo;
- b) servir refrigerios;
- c) distribuir almohadas y cobijas;
- d) supervisar la limpieza e higiene del transporte;
- e) asegurar que los pasajeros no olviden sus pertenencias en el transporte.

#### 5.1.1.5 Dominar itinerarios de excursión:

- a) Demostrar capacidad para guiar turistas en visita, viaje y trayecto;
- b) prestar información y asistencia al turista en los servicios de acompañamiento, recepción, traslado, hospedaje, alimentación y entretenimiento.

#### 5.1.1.6 Apoyar al guía especializado:

- a) Recomendar viajes e itinerarios específicos;
- b) preparar al turista para las actividades programadas;
- c) brindar información al guía especializado;
- d) colaborar con el guía especializado.

#### 5.1.1.7 Asegurar el bienestar del turista:

- a) Ajustar la excursión al perfil y solicitud del turista;
- b) viabilizar actividades de entretenimiento e integración;
- c) fomentar relaciones positivas entre los miembros del grupo;
- d) mantener al turista motivado e interesado en la programación;
- e) mantener informado al turista sobre el programa a realizar;
- f) gestionar reclamos y sugerencias;
- g) ayudar a las personas con necesidades especiales;
- h) celebrar cumpleaños y fechas importantes para los turistas;
- i) recomendar retornos anticipados;
- j) acompañar y auxiliar al turista en trámites administrativos;
- k) investigar y asegurarse de la satisfacción del turista.

(Continúa)

5.1.1.8 Mantener el control del grupo:

- a) Propiciar reglas de convivencia;
- b) mantener el liderazgo y la unidad del grupo;
- c) resolver desacuerdos en los servicios;
- d) supervisar el embarque y desembarque de turistas;
- e) verificar la cantidad de participantes permanentemente;
- f) orientar sobre los riesgos y formas de comportamiento;
- g) velar por la limpieza e integridad del ambiente y de los equipos.

5.1.1.9 Asegurar la calidad de los servicios:

- a) Inspeccionar la calidad de los medios de transporte utilizados y reportar anomalías a la operadora al momento de detectarlas;
- b) inspeccionar la calidad de los servicios de alojamiento, alimentación, otros utilizados y reportar anomalías a la operadora al momento de detectarlas.

5.1.1.10 Actuar en emergencias:

- a) Identificar alternativas de solución;
- b) solicitar auxilio;
- c) controlar situaciones de pánico;
- d) proveer primeros auxilios básicos;
- e) identificar puntos de auxilio.

5.1.1.11 Cuidar de la imagen de la operadora contratante:

- a) Demostrar confianza en la operadora y profesionalismo en el caso de equivocación;
- b) asegurar la fidelidad del cliente.

5.1.1.12 Cuidar de la apariencia personal y postura profesional:

- a) Cuidar de la higiene, apariencia, postura corporal y disposición física;
- b) evitar relacionarse íntimamente con el turista;
- c) manejar situaciones incómodas;
- d) usar lenguaje y trato apropiados.

5.1.1.13 Promover el turismo:

- a) Recomendar opciones de interés para el turista;
- b) sugerir otros itinerarios;
- c) recomendar puntos de compra y paseos adicionales.

5.2 Competencia

5.2.1 El guía nacional, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

5.2.1.1 Conocimiento:

- a) Ley de Turismo y Reglamento General de Actividades Turísticas;
- b) vocabulario técnico de hotelería y turismo;
- c) aspectos históricos, geográficos, naturales y culturales del núcleo receptor y de la atracción turística;
- d) técnicas de entretenimiento y recreación, conducción de grupos, integración y estrategias para solucionar conflictos;
- e) reglas de protocolo y etiqueta social y cuidados con la higiene personal;
- f) procedimientos de primeros auxilios básicos;
- g) rutas, costos y empresas de transporte terrestre público;
- h) manejo de equipos electrónicos como el Sistema de Posicionamiento Global (GPS);
- i) interpretación de mapas, guías, tiempos e itinerarios;
- j) operación de equipos audiovisuales.

(Continúa)

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Facilidad de comunicarse y/o interrelacionarse con personas de otras culturas;
- b) planificación de corto plazo de acuerdo a las condiciones ambientales;
- c) preparación física para caminatas largas y capacidad para transportar peso;
- d) expresividad en la comunicación;
- e) argumentación lógica, clara y articulada, sin vicio de lenguaje y de gesticulación.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.
- b) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- c) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.

(Continúa)

APÉNDICE Y  
(Informativo)

Y.1 Otros resultados

Y.1.1 Este apéndice tiene por objeto ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de guía nacional. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 Conducir vehículo por vía terrestre:

- a) Conducir, parquear y maniobrar microbús, furgoneta, autobús y similares.

Y.1.3 Dominar una especialización:

- a) Poseer conocimiento adicional sobre guiar en algún campo específico como: cultural, de aventura u otro.

Y.1.4 Dominar el uso de medio informatizado:

- a) Hacer registros y reportes informatizados;
- b) manejar el Internet.

Y.1.5 Comunicarse en otro idioma:

- a) Poseer habilidad verbal en lengua extranjera, tal como inglés, alemán, francés y otros idiomas necesarios para guiar grupo de extranjeros.

Y.1.6 Cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en la presente norma.

(Continúa)

APÉNDICE Z

Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Ley de Turismo. Ley 2002-97, publicada en el Suplemento del Registro Oficial 733, 27-XII-2002.

Reglamento General de Actividades Turísticas. Decreto 3400, publicado en el Registro Oficial 726, 17-XII-2002.

Z. 2 BASES DE ESTUDIO

NIH 32:2000. Instituto de Hospitalidade - Turismo - Guia de Turismo - excursão - TC - Competencias de personal. Salvador de Bahía, 2000.

## Anexo 4

### Modelo de micro currículum de Asistencia Grupos

<b>Asignatura:</b> Asistencia a grupos (Técnicas de guiar)	<b>Créditos:</b> 4	<b>Disciplina de estudio:</b> Turismo
<b>Área del conocimiento:</b> Ciencias sociales, educación comercial y derecho		
<b>Sub-área:</b> Educación comercial y administración		
<b>1. Objetivo terminal</b>  Al finalizar el curso los participantes serán capaces de guiar y manejar grupos turísticos con deficiencia auditiva, además de ser facilitadores turísticos para el grupo antes mencionado, utilizando siempre cada una de las normas impuestas por la OMT.		
<b>2. Competencias a desarrollar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adoptar destrezas de guía profesional con énfasis en el manejo de grupos con discapacidad auditiva.</li><li>• Desarrollar una adecuada comunicación con los visitantes por medio del uso adecuado de las normas de guía impuestas por la OMT.</li><li>• Sensibilizar en la importancia de la conservación y preservación de los recursos tanto culturales como naturales del país por medio del ejemplo y trabajo práctico.</li></ul>		
<b>3. Actividades</b> <b>Dentro de las aulas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Exposiciones del docente</li><li>• Exposiciones de los estudiantes.</li><li>• Debates relacionadas con el turismo.</li><li>• Talleres escritos</li><li>• Talleres expresivos</li><li>• Lecciones tanto escritas como expresivas.</li><li>• Tareas y deberes</li><li>• Lluvia de ideas</li><li>• Lecturas críticas</li><li>• Preparación de exposiciones</li></ul>		

**Fuera de las aulas:**

- Visitas a los principales atractivos de la ciudad.
- Guías para fundaciones y Ong's.
- Prácticas de guía en los lugares más representativos

**4. Recursos**

- Libros
- Transporte terrestre
- Cuadernos
- Folletos
- Blogs relacionados con turismo
- Páginas web de municipios como fuente de consulta

**5. Planificación de contenidos**

<b>UNIDADES DE APRENDIZAJE</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>MÉTODOS DE EVALUACIÓN</b>
<p style="text-align: center;"><b>UNIDAD 1 INTRODUCCIÓN AL TURISMO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Orígenes del Turismo</li><li>• Personajes notables del turismo</li><li>• El Turismo en el Ecuador</li><li>• Que es la OMT.</li><li>• Definiciones de turismo</li><li>• Clasificación y tipos de Turismo</li><li>• Tipos de turismo realizados en el país</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar una relación profunda por parte de los estudiantes con el medio turístico.</li><li>• Fomentar un análisis crítico, en relación a los atractivos turísticos y su manejo.</li><li>• Determinar los tipos de turismo tanto a nivel nacional como internacional.</li><li>• Reconocer la definición más adecuada de turismo tomando en cuenta cada una de las normalizaciones establecidas por la OMT.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lluvia de ideas en relación a la definiciones de turismo propuestas por la OMT, y cuál de ellas es la más acertada.</li><li>• Debate sobre el desarrollo del turismo a nivel nacional y el manejo de los principales atractivos del país.</li><li>• Exposición por parte de los estudiantes de los principales tipos de turismo y cuales se desarrollan a nivel nacional.</li><li>• Consulta acerca de la Ley de turismo en el Ecuador, como se maneja y cuanto ha cambiado en los últimos años.</li></ul>

<p style="text-align: center;"><b>UNIDAD 2</b> <b>EL GUIA VS. TURISTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que es un guía de turismo Antecedentes, generalidades y clasificación Funciones del guía de Turismo Perfil del guía de turismo Guía de turismo según la ley del MINTUR Servicios que presta un guía</li> <li>• Que es un turista Perfil del turista Tipos de Turistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cada una de las responsabilidades, derechos y obligaciones de los guías de turismo</li> <li>• Desarrollar y cumplir con el perfil de un guía de turismo siguiendo cada una de las normalizaciones impuestas por la OMT.</li> <li>• Conocer los tipos de turistas y como tratar a cada uno para prestar un servicio óptimo y de calidad.</li> <li>• Establecer los tipos de guías, impuestos tanto por la OMT como por el MINTUR (Ministerio de Turismo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición grupal de los tipos de guías tanto a nivel nacional como internacional y sus responsabilidades, obligaciones y derechos</li> <li>• Dramatización del servicio turístico, Guías vs. Turistas y críticas constructivas acerca de los errores de cada grupo.</li> <li>• Taller escrito individual acumulativo.</li> <li>• Debate de guías vs turistas.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>UNIDAD 3</b> <b>TECNICAS DE GUIANZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación y el guía turístico</li> <li>• Principios de atención al turista</li> <li>• Elementos de la comunicación</li> <li>• Técnicas de comunicación</li> <li>• Técnicas de manejo, control y guiado de grupos</li> <li>• Implementación de buenas prácticas en la guía</li> <li>• Código de conducta para los turistas</li> <li>• Normas de ética profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar las habilidades de guía y manejo a grupos asimilando y tomando en cuenta las capacidades especiales del grupo objetivo.</li> <li>• Conocer el código de conducta adecuado para el trato a turistas y las normas de ética que se deben llevar a cabo para el adecuado desarrollo de la actividad turística.</li> <li>• Determinar los mecanismos de comunicación adecuados para cada grupo objetivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita a uno de los principales recursos turísticos de la capital (Museos principalmente), para calificar el desarrollo de la guía turística de los guías de sala calificados (Duración 1 día)</li> <li>• Exposición individual sobre los elementos de la comunicación y su relación con el guía turístico.</li> <li>• Debate y dramatización de la ética servicio turístico manejo apropiado y manejo actual y apropiado de las mismas.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>UNIDAD 4</b></p> <p><b>ACTIVIDADES DE GUÍANZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Circuito y Excursiones</li> <li>•Diseño del Circuito</li> <li>•Contenido del Circuito</li> <li>•Pre Actividades del Circuito</li> <li>•Actividades Durante el Circuito</li> <li>•Actividades Post Circuito</li> <li>•Material de Apoyo (Guiones)</li> <li>•El Servicio Antes y Durante el Recorrido de un Circuito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo correcto de mapas, guías e información para el adecuado desarrollo de la actividad turística.</li> <li>• Identificación adecuada de atractivos, circuitos y rutas disponibles en cada sector, para el adecuado desarrollo del guion, como herramienta o material de apoyo.</li> <li>• Determinar los servicios a brindar antes, durante y después del servicio de guíaanza turística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recorrido de una de las principales rutas o circuitos para el adecuado reconocimiento y manejo de las mismas. (1 día).</li> <li>• Diseño de dos rutas una ya existente y promocionada a nivel nacional y otra de autoría de los asistentes, tomando en cuenta iconografía y atractivos y kilometraje.</li> <li>• Debate con el tema “Rutas y Circuitos nacionales”, en base al manejo, promoción e información disponible para los turistas de cada ruta tanto las más conocidas y promocionadas como las menos promocionadas.</li> </ul>
<p><b>6. Fuentes de consulta e investigación</b></p> <p><b>Bibliografía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cabo Nadal Mónica, <b>Asistencia y guía de grupos</b>, Parafiño, 2004</li> <li>✓ Picazo Carlos, <b>Asistencia y guía a grupos turísticos</b>, Síntesis, 1996</li> <li>✓ Quesada Renato, <b>Elementos del turismo</b>, EUNED, 2006</li> <li>✓ Ruiz Esteban, <b>Turismo comunitario en Ecuador</b>, Abya Yala, 2007</li> <li>✓ Silva Gustavo, <b>La guía del guía</b>, CCE Benjamín Carrión, 2004</li> </ul> <p><b>Linkografía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="http://www.amalavida.tv">www.amalavida.tv</a></li> <li>✓ <a href="http://www.quito.com.ec">www.quito.com.ec</a></li> <li>✓ <a href="http://www.radioturismoecuador.com">www.radioturismoecuador.com</a></li> <li>✓ <a href="http://www.turismo.gob.ec">www.turismo.gob.ec</a></li> </ul>		

Elaborado por: La Autora

## Anexo 5

### Modelo de micro currículum de Geografía Turística

<b>Asignatura:</b> Geografía Turística	<b>Créditos:</b> 4	<b>Disciplina de estudio:</b> Turismo
<b>Área del conocimiento:</b> Ciencias sociales, educación comercial y derecho		
<b>Sub-área:</b> Educación comercial y administración		
<b>1. Objetivo terminal</b>		
Una vez terminado el curso los estudiantes podrán reconocer cada uno de los circuitos o rutas turísticas y los principales atractivos del país, logrando de esta forma un conocimiento turístico vasto y acorde a un profesional de turismo.		
<b>2. Competencias a desarrollar</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo de rutas turísticas con información adecuada y completa de cada atractivo.</li><li>• Valoración crítica y por ende promoción de los recursos turísticos del país.</li><li>• Adecuado manejo y conocimiento de mapas y guías turísticas, así como recursos tanto naturales como culturales de cada provincia, y su adecuada descripción.</li></ul>		
<b>3. Actividades</b>		
<b>Dentro de las aulas:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Exposiciones tanto del docente como de los estudiantes.</li><li>• Debates relacionadas con los atractivos y manejo de los mismos.</li><li>• Talleres.</li><li>• Lecciones tanto escritas como expresivas.</li><li>• Deberes y tareas.</li><li>• Charlas de representantes turísticos (Con interpretes)</li><li>• Lluvias de ideas</li></ul>		
<b>Fuera de las aulas:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Visitas a los principales atractivos de la ciudad, sobre todo aquellos de importancia histórica</li><li>• Capacitaciones para fundaciones y Ong's en temas referentes a atractivos turísticos</li><li>• Prácticas de guía en los lugares más representativos.</li></ul>		

#### 4. Recursos

- Libros relacionados con los diferentes atractivos turísticos del país
- Diapositivas
- Transporte terrestre
- Folletos, principalmente los impresos tanto por el ministerio como ambiente
- Transporte terrestres
- Páginas web tanto de parroquias como agencias que ofrezcan como ruta los principales atractivos del país
- Internet como fuente de consulta

#### 5. Planificación de contenidos

UNIDADES DE APRENDIZAJE	DE RESULTADOS ESPERADOS	MÉTODOS DE EVALUACIÓN
<b>UNIDAD 1 GEOGRAFÍA DEL ECUADOR</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción</li><li>• Conceptos y generalidades</li><li>• Situación Geográfica y Astronómica del Ecuador</li><li>• Hoyas y nudos características y ubicación,</li><li>• Principales elevaciones</li><li>• Hidrografía</li><li>• División Política</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer una comprensión vasta y sólida de todos los recursos y características del país.</li><li>• Determinar las elevaciones existentes y más representativas a nivel nacional.</li><li>• Conocimiento del número exacto de provincias y características relevantes de cada una, fomentando un pensamiento crítico en base a cada una de las provincias y facilidades existentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensayo completo, con citas bibliográficas y el uso de normas APA acerca de las generalidades del país.</li><li>• Exposición grupal por parte de los estudiantes de todas las provincias del país y sus características generales.</li><li>• Lluvia de ideas acerca de las elevaciones más altas y representativas del país.</li><li>• Taller grupal acumulativo sobre todos los temas abordados en la presente unidad.</li></ul>
<b>UNIDAD 2 GEOGRAFÍA TURÍSTICA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que es geografía turística</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer cada uno de los atractivos existentes a nivel nacional sus</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exposición individual por parte de los estudiantes sobre los atractivos de</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Región Costa Atractivos Naturales Atractivos Culturales</li> <li>• Región Sierra Atractivos Naturales Atractivos Culturales</li> <li>• Región Amazónica Atractivos Naturales Atractivos Culturales</li> <li>• Región Insular Atractivos Naturales Atractivos Culturales</li> </ul>	<p>características principales y promoción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar un pensamiento de promoción y sustentabilidad en cuanto a cada uno de los atractivos.</li> </ul>	<p>cada provincia y sus características principales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debate con el tema Turismo rural vs a-culturización</li> <li>• Creación de una ruta turística</li> <li>• Conversatorio sobre el manejo de los atractivos turísticos a nivel nacional.</li> </ul>
---	--	--

## 6. Fuentes de consulta e investigación

### Bibliografía

- ✓ Benítez Lilian, **Ecuatorianos de ayer y hoy**, Abya Ayala, 1987
- ✓ Currie Elizabeth, **Antropología del Ecuador**, Abya Ayala, 1989
- ✓ Martínez Leal Beatriz, **Destinos Turísticos**, Paraninfo, 2013
- ✓ Rivera V. Oswaldo, **Ecuador provincias y capitales**, MEC, 1995
- ✓ Sampedro Francisco, **Atlas Histórico del Ecuador**, Maya, 1997

### Linkografía

- ✓ [www.americas-fr.com](http://www.americas-fr.com)
- ✓ [www.ces.gob.ec](http://www.ces.gob.ec)
- ✓ [www.ecuador-viaje.com](http://www.ecuador-viaje.com)
- ✓ [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Elaborado por: La Autora

## Anexo 6

### Modelo de micro currículum de Patrimonio Cultural

<b>Asignatura:</b> Patrimonio Cultural	<b>Créditos:</b> 4	<b>Disciplina de estudio:</b> Turismo
<b>Área del conocimiento:</b> Ciencias sociales, educación comercial y derecho		
<b>Sub-área:</b> Educación comercial y administración		
<b>1. Objetivo terminal</b>		
Una vez culminado el programa de capacitación los asistentes serán capaces de reconocer y catalogar cada uno de los patrimonios tanto culturales como naturales según la normativa de UNESCO vigente.		
<b>2. Competencias a desarrollar</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño de fichas y catalogación adecuada de atractivos según sus características y facilidades.</li><li>• Elaboración y promoción de productos turísticos en base a las facilidades turísticas y entorno por medio de la elaboración y levantamiento de fichas.</li><li>• Reconocimiento y catalogación de cada uno de los atractivos tanto culturales como naturales tomando en cuenta cada una de las normativas vigentes expuestas por la UNESCO, fomentando en cuidado y conservación de cada uno.</li></ul>		
<b>3. Actividades</b>		
<b>Dentro de las aulas:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Exposiciones tanto del docente como de los estudiantes.</li><li>• Debates relacionadas con políticas de la Unesco y Patrimonios.</li><li>• Lecciones tanto escritas como expresivas.</li><li>• Deberes y tareas tanto en clase como en la casa.</li><li>• Charlas de representantes turísticos (Con interpretes)</li></ul>		
<b>Fuera de las aulas:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Visitas a los principales atractivos de la ciudad, sobre todo aquellos de importancia histórica y crítica acerca del manejo de los patrimonios.</li><li>• Capacitaciones para instituciones educativas especializadas en turismo y en temas referentes a patrimonio y manejo de patrimonios a nivel mundial (Con interpretes)</li><li>• Prácticas de guía en los lugares más representativos</li></ul>		

#### 4. Recursos

- Libros relacionados con manejo de patrimonios a nivel mundial
- Folletos, principalmente los impresos por la Unesco
- Blogs de contenido turístico
- Páginas web tanto de parroquias como agencias que ofrezcan como ruta los principales atractivos del país

#### 5. Planificación de contenidos

<b>UNIDADES DE APRENDIZAJE</b>	<b>DE RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>MÉTODOS DE EVALUACIÓN</b>
<p><b>UNIDAD 1</b> <b>PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL ECUADOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que es Patrimonio</li><li>• Generalidades</li><li>• Que es la UNESCO</li><li>• Generalidades</li><li>• Patrimonio natural del Ecuador</li><li>• Patrimonio cultural del Ecuador</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer una comprensión vasta y sólida de todos los recursos y características del país.</li><li>• Determinar las elevaciones existentes y más representativas a nivel nacional.</li><li>• Conocimiento del número exacto de provincias y características relevantes de cada una, fomentando un pensamiento crítico en base a cada una de las provincias y facilidades existentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensayo completo, con citas bibliográficas y el uso de normas APA acerca de las generalidades del país.</li><li>• Exposición grupal por parte de los estudiantes de todas las provincias del país y sus características generales.</li><li>• Lluvia de ideas acerca de las elevaciones más altas y representativas del país.</li><li>• Taller grupal acumulativo sobre todos los temas abordados en la presente unidad.</li></ul>
<p><b>UNIDAD 2</b> <b>METODOLOGÍA PARA INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Generalidades</li><li>• Tipos de Metodologías</li><li>• Metodología Ministerio de</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer y diferenciar cada una de metodologías establecidas para inventariar los atractivos turísticos.</li><li>• Jerarquizar y evaluar cada uno de los atractivos turísticos con un</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar un modelo de fichas para inventarios de atractivos turísticos, siguiendo uno de los modelos expuestos en clases.</li><li>• Inventariar los atractivos turísticos de alguna zona</li></ul>

<p>Turismo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalidades</li> <li>• Etapas para elaboración del Inventario</li> <li>• Cuadro de clasificación de Atractivos Turísticos</li> <li>• Evaluación y jerarquización atractivos turísticos</li> <li>• Aspectos Generales Metodología OEA /Dra. Ana García Pando</li> <li>• Generalidades</li> <li>• Etapas para elaboración del Inventario</li> <li>• Cuadro de clasificación de atractivos</li> <li>• Parámetros de calificación y ponderación de atractivos</li> </ul>	<p>pensamiento profesional y crítico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar fichas de inventarios de atractivos turísticos siguiendo cada una de las normalizaciones expuestas por los diferentes tipos de metodologías de inventarios de atractivos turísticos</li> </ul>	<p>siguiendo uno de los formatos enseñados en clases.</p>
--	---	---

## 6. Fuentes de consulta e investigación

### Bibliografía

- ✓ Moure Romanillo Alfonso, **Patrimonio cultural y patrimonio natural**, Cantabria, 2003
- ✓ Peralta Evelia, **Quito patrimonio cultural de la humanidad**, MRE Ecuador, 2003
- ✓ Prats Lloren, **Antropología y patrimonio**, Editorial Ariel, 1997

### Linkografía

- ✓ [www.oas.org/es/](http://www.oas.org/es/)
- ✓ [www.patrimonio.quito.gob.ec/](http://www.patrimonio.quito.gob.ec/)
- ✓ [www2.unwto.org/es](http://www2.unwto.org/es)

Elaborado por: La Autora

## **Anexo 7**

### **Tríptico publicitario**

**Elaborado por: La Autora**

Anexo 8

Proforma para adquisición de Equipos



N° 009489

**FACTURA PROFORMA**

RUC : 171912063 - 4  
CLIENTE : Beatriz Reyes Valencia  
DIRECCIÓN : Carcelén  
TELEFONO : 022803339 / 0987952498  
LUGAR Y FECHA : Quito 28 de febrero 2014

	CODIGO	DETALLE	VALOR U.	VALOR T.
CANTIDAD	A-5235	<b>PORTATIL TOSHIBA</b> * Procesador I7 - 2.4 GHZ * Memoria RAM 12GB * Disco duro 1TB * Pantalla 15.6" * DVD * Web cam * Teclado en ingles	1.573,68	1.573,68
1				
	S-1855	<b>INFOCUS EPSON (POWER LITE 93+)</b> * Resolución XVGA * 2600 Lúmenes * HDMI * Altavoces 16W	1.104,78	1.104,78
1				
				2.678,46

**NOTA:** Los precios incluyen IVA y estan sujetos a cambios por temporada

**Atentamente**

**Fausto Salgado**  
**Representante de ventas**

## Anexo 9

Tabla de depreciación de equipos “Portátil Toshiba”

Costo	\$ 1.573,68		<b>SEMANAS</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Vida(Semanal)	36		0	\$ 1.573,68
			1	\$ 1.529,97
			2	\$ 1.486,25
			3	\$ 1.442,54
			4	\$ 1.398,83
			5	\$ 1.355,11
			6	\$ 1.311,40
			7	\$ 1.267,69
			8	\$ 1.223,97
			9	\$ 1.180,26
			10	\$ 1.136,55
			11	\$ 1.092,83
			12	\$ 1.049,12
			13	\$ 1.005,41
			14	\$ 961,69
			15	\$ 917,98
			16	\$ 874,27
			17	\$ 830,55
			18	\$ 786,84
			19	\$ 743,13
			20	\$ 699,41
			21	\$ 655,70
			22	\$ 611,99
			23	\$ 568,27
			24	\$ 524,56
			25	\$ 480,85
			26	\$ 437,13
			27	\$ 393,42
			28	\$ 349,71
			29	\$ 305,99
			30	\$ 262,28
			31	\$ 218,57
			32	\$ 174,85
			33	\$ 131,14
			34	\$ 87,43
			35	\$ 43,71
			36	(\$ 0,00)

**Nota:**

Para obtener la depreciación diaria se debe dividir (43,71) para el número de días de la semana:

$$\text{Depreciacion diaria} = \frac{43,71}{5}$$

$$\text{Depreciacion diaria} = 8,75$$

Elaborado por: La Autora

## Anexo 10

### Tabla de depreciación de equipos “Infocus”

Costo	\$ 1.104,78		<b>SEMANAS</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Vida(Semanal)	36		0	\$ 1.104,78
			1	\$ 1.074,09
			2	\$ 1.043,40
			3	\$ 1.012,72
			4	\$ 982,03
			5	\$ 951,34
			6	\$ 920,65
			7	\$ 889,96
			8	\$ 859,27
			9	\$ 828,59
			10	\$ 797,90
			11	\$ 767,21
			12	\$ 736,52
			13	\$ 705,83
			14	\$ 675,14
			15	\$ 644,46
			16	\$ 613,77
			17	\$ 583,08
			18	\$ 552,39
			19	\$ 521,70
			20	\$ 491,01
			21	\$ 460,33
			22	\$ 429,64
			23	\$ 398,95
			24	\$ 368,26
			25	\$ 337,57
			26	\$ 306,88
			27	\$ 276,20
			28	\$ 245,51
			29	\$ 214,82
			30	\$ 184,13
			31	\$ 153,44
			32	\$ 122,75
			33	\$ 92,07
			34	\$ 61,38
			35	\$ 30,69
			36	(\$ 0,00)

**Nota:**

Para obtener la depreciación diaria se debe dividir (30,69) para el número de días de la semana:

$$\text{Depreciacion diaria} = \frac{30,69}{5}$$

$$\text{Depreciacion diaria} = 6,15$$

Elaborado por: La Autora

## Anexo 11

### Proforma impresión de publicidad



**SERVICIOS  
PUBLICITARIOS**  
*ExpressDigital*

Quito D.M., 18 de Marzo de 2014

Att. Beatriz Reyes  
Presente:

Nos complace presentar a ustedes, nuestra oferta de servicios que estamos seguros podrá satisfacer sus necesidades con la calidad y rapidez que ustedes necesitan.

CAN T.	DESCRIPCIÓN	V.UNIT.	VALOR TOTAL
1000	Tripticos Impresos a full color en couche de 150 gr. con varniz UV.	\$0,19	\$ 190,00

FORMA DE PAGO:                   contra entrega  
TIEMPO DE ENTREGA:           a convenir  
PRECIOS NO INCLUYEN:       IVA 12%

Seguros de poder brindarles un buen servicio y en espera de sus prontas noticias nos suscribimos.  
Atentamente,

Michael Flores R.  
Cel.: 0983410795

Asunción Oe 432  
entre México y Venezuela  
2553740  
spexpressdigital@hotmail.com

**Fuente: Servicios Publicitarios**

## Anexo 12

### Perfil de requerimientos para afiliación a FENODIS – FINESEC



Fundación pro Integración Educativa  
y Social del Ecuador

Ac. M.B.S. 0023

#### PERFIL DE REQUERIMIENTOS DE LAS ONGS AFILIADAS A LA FENODIS- FINESEC.

DEPARTAMENTO	REQUERIMIENTO ESPECIFICOS
<b>DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS:</b> Administración de empresas, administración hotelera y turística, contabilidad pública	Apoyo en Elaboración de Planes de Negocios y Seguimiento a Emprendimientos Socio laborales de personas con discapacidad. Proyecto de Turismo Accesible.
<b>DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES Y ARTE:</b> Producción de televisión y diseño gráfico	Apoyo en la elaboración de mensajes de bien público sobre discapacidad. Apoyo en el mejoramiento de la imagen de las ONGS. (diseño de dípticos, logos, etc)
<b>DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA:</b> Ingeniería electrónica y telecomunicaciones, ingeniería en sistemas.	Apoyo en la elaboración de páginas web de las ONGS. Apoyo en la actualización de páginas web de las Ongs. Apoyo en el seguimiento a la Plataforma virtual ENLACEDIS. Proyecto de Ayudas con TICs para evaluación, intervención en personas con discapacidad. ( tableros comunicacionales, ayudas visuales, etc).

  
Dra. Patricia Mena  
DIRECTORA EJECUTIVA



Fuente: FENODIS – FINESEC