



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE INGENERÍA**

**CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

“Trabajo de Grado previo la obtención del Título de Ingeniera en Gestión

Turística y Hotelera”

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**CIRCUITO TURÍSTICO DEL NÚCLEO HISTÓRICO DE LA  
CIUDAD DE RIOBAMBA PARA LA DIVERSIFICACIÓN DE LA  
OFERTA A PERSONAS DEFICIENTES AUDITIVAS**

**Autora**

Velasco Paredes Ana Karen

**Directora:** Ing. Paula Moreno

**Riobamba – Ecuador**

2017

## PÁGINA DE REVISIÓN

Los miembros del Tribunal de Titulación del proyecto de investigación de título:  
CIRCUITO TURÍSTICO DEL NÚCLEO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE  
RIOBAMBA PARA LA DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA A PERSONAS  
DEFICIENTES AUDITIVAS presentado por: Velasco Paredes Ana Karen y dirigida  
por: Ing. Paula Moreno Mgs.

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de  
investigación con fines de titulación escrito en la cual se ha constatado el  
cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia  
en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

**Director de Proyecto**

Ing. Paula Moreno



Firma

**Miembro del Tribunal**

Lic. Silvia Aldaz



Firma

**Miembro del Tribunal**

Ing. Víctor Velasco



Firma

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Titulación, corresponde exclusivamente a la Srta. Ana Karen Velasco Paredes y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Srta. Ana Karen Velasco Paredes

0604502864

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a Dios Todopoderoso, por obsequiarme el don de la vida y con ella la capacidad de prepararme profesionalmente y tener un crecimiento personal.

De igual manera a mis padres Rocío y Carlos mi eterna gratitud por todo el amor, ejemplo y apoyo incondicional.

A mis amigos Ebelin, Vanessa y Daniel compañeros de fórmula, además mi agradecimiento a fraternos docentes que a lo largo de esta carrera universitaria ha contribuido en mi acervo de experiencias.

## **DEDICATORIA**

*“Los recuerdos de personas especiales se graban en el corazón y alimentan el alma”*

Velasco, A.

2017

Con amor a mi abuela Leticia. A la memoria de mis tres abuelos Gilberto, Lina y Gabriel y con profundo respeto y admiración a la memoria del Lic. Ivo Veloz todos ellos han dejado en mí valiosas filosofías de vida.

De igual manera dedico este trabajo a la persona con quien he compartido valiosas experiencias, Andrés Marcelo.

## ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DE REVISIÓN	i
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
SUMARY	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	4
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	4
1.1 Diversificación de la Oferta	4
1.1.2 Gestión de Productos Turísticos	5
1.1.3 Atractivos Turísticos	6
1.1.4 Actividad Turística	7
1.1.5 Tendencias Turísticas	9
1.1.6 Turista	10
1.1.7 Clasificación de las Discapacidades	12
1.1.8 Evolución del término Sordo	12

1.1.9 Persona Sorda	13
1.1.10 Tipos de sordera	14
1.1.11 Comunicación de las Personas Sordas	15
1.1.12 Turismo Inclusivo	15
1.1.13 Oferta	16
a) Rutas Turísticas	17
b) Paquetes Turísticos	17
1.2 Circuito turístico	18
1.2.1 Características del Circuito Turístico:	18
1.2.2 Tipos de Circuitos Turísticos	20
1.2.3 Pasos para la Elaboración de Circuitos Turísticos	20
1.2.4 Diagramación de Circuitos Turísticos	22
1.2.5 Visitas Guiadas	22
1.2.6 Capacidad de Carga	22
1.2.7 Componentes del Circuito Turístico	23
1.2.8 Núcleo Histórico	24
CAPÍTULO II	25
METODOLOGÍA	25
2.1 Tipo de estudio	25
2.2. Población y Muestra	26
2.3 Operacionalización de variables	27
2.4. Procedimientos	29

2.5 Procesamiento y análisis	30
CAPÍTULO III	32
RESULTADOS	32
3.1 Diagnóstico Situacional de la Oferta Turística	32
3.2 Perfil del Visitante con Deficiencia Auditiva	33
CAPÍTULO IV	43
DISCUSIÓN	43
CAPÍTULO V	45
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
5.1 Conclusiones	45
5.2 Recomendaciones	46
CAPÍTULO VI	47
PROPUESTA	47
6.2 Introducción	47
6.3 Objetivos	48
6.3.1 GENERAL	48
6.3.2 ESPECÍFICOS	48
6.4 Fundamentación Científico –Técnica	49
6.5 Descripción de la propuesta	50
6.5.1 Fases para la Elaboración de Circuitos Turísticos	52
A. FASE ADMINISTRATIVA (PLANEACIÓN)	53
a.4 Justificación del Circuito	53

b.3 Diseño de Alternativas del Recorrido	60
ALTERNATIVA B	61
ALTERNATIVA C	63
C.FASE DE DIFUSIÓN (PROMOCIÓN)	65
0.1 Estrategia de: Elaboración de Material Multimedia	66
0.2 Estrategia de: Cartilla Técnica	66
03. Estrategia de: Elaboración del Tríptico con información turística de Riobamba	69
D. FASE DE EVALUACIÓN	73
d.1. Detectar facilidades turísticas necesarias para Personas con Discapacidad en el transcurso del Circuito Turístico.	73
E. Presupuesto General	75
6.6 Diseño Organizacional.	76
6.7 Monitoreo y Evaluación de la propuesta	76
CAPÍTULO VII	78
BIBLIOGRAFÍA	78
CAPÍTULO VIII	83
APÉNDICES Y ANEXOS	83
Anexo 1: (GAD), entrevista: Técnicos de la Dirección de Turismo del Cantón Riobamba sobre la Oferta Turística para Personas con Discapacidad.	83
Anexo 2: (Concejal) Entrevista dirigida al Concejal Lic. Rolando Gómez – representante de las Personas con Capacidades Diferentes	85

Anexo 3: (UEESCH), entrevista: Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo.	87
Anexo 4: (UEESCH-e), entrevista: Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo y Asociación de Sordos de Chimborazo	88
Anexo 5: Fichas de Observación para Prestadores de Servicio según el Catastro de la Planta Turística Riobamba 2017	89
Anexo 6: Ficha de validación del guión	91
1era Validación de entrevistas por Lic. Rocío Paredes	92
2da Validación de Entrevistas: Lic. Cecilia Moreno	97
3ra Validación de Entrevistas: Lic. Jacqueline Goyes	103
Anexo 7: Entrevistas aplicadas	110
Anexo 8: Documentos de autorización necesarios para la investigación de campo	111
Anexo 9: Resultados de Entrevista a Autoridades	113
Anexo 10: Guión del Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la diversificación de la oferta a personas deficientes auditivas.	121
Anexo 11: Fotografías de las Salidas de Campo y entrevistas.	135

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra de la Investigación	26
Tabla 2 Operacionalización de variables	27
(Cont. 2)	28
Tabla 3 Interés por realizar turismo	34
Tabla 4 Grado de Conocimiento de Atractivos	35
Tabla 5 Conocimiento sobre Guía Turístico	35
Tabla 6 Designar tiempo para Circuitos Turísticos	36
Tabla 7 Motivación hacia los estudiantes	37
Tabla 8 Importancia del Circuito Turístico	38
Tabla 9 Fomento del Turismo	38
Tabla 10 Expectativa de lugares a visitar	39
Tabla 11 Segmento de mercado	40
Tabla 12 Frecuencia para realizar turismo	41
a.3 Objetivo del Circuito	53
Tabla 13 Descripción de la Fase A del Circuito	53
Tabla 14.Cronograma de Sensibilización y Capacitación (estudiantes)	54
Tabla 15 Capacitación en Lengua de Señas Ecuatoriana (Profesionales en Turismo)	56
Tabla 16 Descripción de la Fase B del Circuito	58
Tabla 17 Servicios turísticos y servicios complementarios de los atractivos turísticos cercanos al Núcleo Histórico de Riobamba.	59
Tabla 18 Alternativa A del Circuito	60

Tabla 19 Alternativa B del Circuito	61
Tabla 20 Alternativa C del Circuito	63
Tabla 21 Resumen de las Estrategias Complementarias del Circuito	65
Tabla 22 Contenido de la Cartilla	67
Tabla 23 Facilidades Turísticas del Circuito	73
Tabla 26 Presupuesto de las Estrategias Complementarias de las estrategias	75
Tabla 27 Matriz de Satisfacción del Circuito Turístico	76
Tabla 28 Registro de Visitantes	77
Tabla 29 Ficha de Observación de la Planta Turística	89
Tabla 30 Resultado de Encuestas a Técnicos de la Dirección de Turismo	113
Tabla 31 Resultados de la entrevista al Concejal Rolando Gómez	117

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1 .Interés por realizar turismo	34
Gráfica 2. Conocimiento de atractivos	35
Gráfica 3 Conocimiento sobre guía turístico	36
Gráfica 4 Designar tiempo para circuito turístico	37
Gráfica 5 Motivación hacia los estudiantes	37
Gráfica 6 Importancia del Circuito	38
Gráfica 7 Fomento del Turismo	39
Gráfica 8 Expectativa de lugares a conocer	40
Gráfica 9 Una Persona Sorda ¿con quién realiza turismo?	41
Gráfica 10 Frecuencia para realizar turismo	41
Gráfica 11 Croquis del Circuito Turístico - propuesta A	61
Gráfico 12 Croquis del Circuito Turístico - propuesta B	62
Gráfico 13 Croquis del Circuito Turístico - propuesta C	64

## **RESUMEN**

El turismo es la industria que está tomando fuerza en el Ecuador, es fuente de ingreso de divisas al país. Es una actividad sustentable que permite el desarrollo de los pueblos, es deber de los ciudadanos y de los profesionales del turismo crear alternativas innovadoras para fomentar y fortalecer la actividad turística en la localidad.

Este proyecto de investigación se basó en el diseño de un “Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la Ciudad de Riobamba para la diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas cuya finalidad es tomar la iniciativa en la creación de espacios y servicios que satisfagan necesidades turísticas de este grupo de personas de atención prioritaria invisibilizado por mucho tiempo.

A través de la utilización de herramientas tecnológicas multimedia se espera divulgar y socializar el Circuito Turístico del Núcleo Histórico de Riobamba, para que el visitante Sordo experimente el turismo por medio de la estimulación visual. De igual manera según la investigación se proponen alternativas estratégicas para hacer de Riobamba una ciudad turística e inclusiva.

## SUMARY

### ABSTRACT

Tourism is the industry that is taking force in Ecuador, is a source of foreign exchange income to the country. It is a sustainable activity that allows the development of towns, it is the duty of citizens and tourism professionals to create innovative alternatives to encourage and strengthen the tourist activity in the locality. This project of investigation is based on the design of a "Touristic Circuit of the Historical Core of the city of Riobamba " for the diversification of the offer to deficient auditory people who intends to give information to this group of priority attention invisible for a long time. Across the utilization of technological tools it proposes to spread and to socialize the touristic attractions of Riobamba through the elaboration of an interpretative CD in Ecuadorian Language of signs and subtitled in Spanish, with which, the deaf tourist will experience the learning with the visual stimulation. In the same way according to the investigation it proposes alternatives and facilities to do of Riobamba a touristic and inclusive city.

*Sandra Abarca*

Reviewed by: Abarca, Sandra  
ENGLISH LANGUAGE TEACHER



## INTRODUCCIÓN

Riobamba Sultana de los Andes, tierra de encantos naturales, pluricultural, escenario de diversidades geográficas, gastronómicas, étnicas, culturales y lingüísticas. Conformada por un amplio grupo humano con y sin discapacidad. En esta variedad de ciudadanos con distintas tendencias, se distingue un grupo de Personas Sordas, con su propia identidad, lenguaje y cultura.

El presente trabajo de investigación pretende involucrar al turismo en la cultura de las Personas Sordas, entendiendo sus necesidades insatisfechas en ésta área y proponiendo estrategias para mitigar el problema, entre ella la forma de comunicarse a través de su lengua natural es decir la Lengua de Señas Ecuatoriana aprobada en la Constitución de la República del Ecuador en el año 1998. Actualmente cuentan con el Diccionario oficial de Señas que recoge 4000 palabras y frases.

Las Personas Sordas demandan igualdad de oportunidades para el acceso a la educación, trabajo, salud, ocio y vida social. Las Personas Sordas viajan con frecuencia y realizan constantes intercambios con sus similares de otras ciudades y países.

La investigación tiene como fin proponer un Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la diversificación de la Oferta a Personas con Deficiencia Auditiva, contribuyendo a la práctica de un turismo inclusivo. Para esto es necesario realizar un diagnóstico situacional de la Oferta Turística para determinar cuál es la condición de los prestadores de Servicio frente a este grupo de Personas para ello además se debe identificar el perfil del visitante.

El presente trabajo se desarrolla en 8 capítulos.

El Capítulo I, la fundamentación Teórica donde se encuentra el sustento bibliográfico de la investigación, tanto de la variable dependiente que es la diversificación de la Oferta y la variable independiente con respecto a los Circuitos Turísticos.

En el Capítulo II se detalla la metodología, la población y muestra, operacionalización de variables, procedimientos, procesos y análisis.

El Capítulo III contiene los resultados de la investigación, de todos los ámbitos en los cuales se intervino y se levantó información, en este caso, la observación directa a prestadores de servicio turístico de Riobamba, el criterio de técnicos de la dirección de turismo del GADM , de representantes y estudiantes de este grupo de atención prioritaria para diagnosticar la situación actual de la oferta turística para las Personas con Discapacidad, otro objetivo es determinar el perfil de la demanda o potenciales beneficiarios.

En el Capítulo IV se realiza la discusión de los resultados antes mencionados para luego establecer en el Capítulo V las conclusiones y recomendaciones.

El Capítulo VI contiene la propuesta que es el diseño del Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la Ciudad de Riobamba para la Diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas, interpretado además en Lengua de Señas Ecuatoriana para vencer las graves dificultades de acceso a la información esencialmente auditivo-oral.

El Capítulo VII detalla la bibliografía y el Capítulo VIII los apéndices y anexos.



# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1 Diversificación de la Oferta

Al hablar de diversificación de la Oferta, se asume como la especialización en productos turísticos, tomando como referencia el Servicio Nacional de Turismo de Chile SERNATUR, que es un organismo encargado de promover y difundir el desarrollo de la actividad turística. Se han basado en lineamientos de Planes de Desarrollo, donde el objetivo es impulsar el turismo de intereses especiales, innovación y práctica de experiencias turísticas.

(...) la diversificación de la Oferta consiste en generar ideas y conocimiento en torno a la gestión de productos turísticos innovadores, aumentar la actividad aspirando la atracción turística a nivel local, nacional, capturando nuevos mercados incluso internacionalmente. Entendiendo como tal “productos turísticos nuevos o significativamente mejorados, diseñados de acuerdo con los requerimientos y tendencias de los nuevos consumidores (turistas), que permiten aportar una experiencia turística de mayor valor para el mercado” (Servicio Nacional de Turismo, 2016 p.12).

Se trata de aportar experiencias diversas al visitante respondiendo a tendencias y necesidades del mercado, con contenido diferenciador, auténtico conectando al patrimonio, la historia, cultura y tradición con la comunidad local a través de estrategias, estándares de calidad y líneas temáticas con potencial.

Por ejemplo según la publicación de Turismo sostenible y diversificación de la oferta en las Islas Canarias. (2008). (...) La diversificación es vista como una opción estratégica que consiste en el primer diagnóstico del sector, basado y aprobado en Directrices de Ordenación del Turismo. La diversificación de la oferta se orienta de

dos maneras diferentes: la reorientación de una parte del crecimiento de las ciudades turísticas hacia la satisfacción de nuevos segmentos de demanda o hacia el desarrollo de servicios complementarios de la oferta destinada al mercado turístico. Por otro lado, la implantación de nuevos productos fuera de los ámbitos turísticos tradicionales.

### **1.1.2 Gestión de Productos Turísticos**

Según Cano (2013) en el sitio web SlideShare mencionan que Gestión es “el conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con eficacia una actividad empresarial, de igual manera, es una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización”.

Rementeria (2008), afirma que “la Gestión es una actividad profesional tendiente a establecer objetivos y medios de su realización, a elaborar la estrategia del desarrollo y ejecutar la gestión del personal”.

#### **a) Productos Turísticos**

“Es el conjunto de componentes tangibles e intangibles (incluyendo infraestructura, equipamiento y servicios) en los cuales los visitantes hacen uso de su tiempo libre para desplazarse hacia otra localidad satisfaciendo necesidades y expectativas” (Montes, 2015, p. 89). Es la combinación de elementos turísticos que hacen posible que la actividad turística se lleve a cabo. Por tangible se entiende el atractivo como tal y dentro de lo intangible el don de ser de la gente, calidad y calidez en la atención. La Interacción de sus componentes posibilita la ejecución de la actividad turística, se caracteriza por la caducidad es decir no puede ser almacenado para luego reutilizarlo,

inseparabilidad, (no se separan de sus proveedores) y heterogeneidad (Perez y Merino, 2015).

El producto turístico es todo aquello que el turista puede adquirir en un destino, se compone de servicios, paquetes, experiencias diferentes-vivenciales, información y todo lo que esté relacionado con el turismo. El contar con un Producto Turístico permite además de la promoción de los destinos, y atracción de nuevos clientes y mercados, la dinamización de sectores.

### **1.1.3 Atractivos Turísticos**

Según el Sistema Nacional de la Información Estadística del Sector Turismo de México-DATATUR (2015) afirma que “Los atractivos turísticos son valores propios existentes, naturales, culturales o de sitio, que motivan la concurrencia de una población foránea susceptible a ser dispuesto y/o acondicionadas específicamente para su adquisición y/o usufructo recreacional directo”.

Etimológicamente según el sitio web Definición.DE (2016) (...). Atractivo proviene de la lengua latina *attractivus*, sinónimo de atracción, interés y acercamiento, y al relacionarlo esta primera parte con el término turístico se referirá a motivar a una persona a tomar la decisión de viajar con fines de ocio y descanso. También se entiende como un sitio o hecho generador de interés en viajeros.

Para cada lugar es diferente el valor de estos atractivos, puede diferenciarse por su importancia histórica, belleza natural, entorno cultural, etc. Sin embargo todo aporta para hacer de una zona un destino concurrido. Los atractivos son parte de los insumos transversales de la actividad turística, son el motivo del viaje, fenómenos dinamizadores de la economía local y generador de impactos de diferente índole (social, cultural, ambiental, económico) etc. Pueden ser naturales como la variedad de

flora y fauna, accidentes geográficos, etc, y culturales cuando en su existencia ha intervenido el hombre pueden ser: tradiciones, costumbres, edificaciones, museos, monumentos, entre otras.

#### **a) Inventario Turístico**

Según el Glosario de Términos Especializados de las Ciencias, las Artes, las Técnicas y la Sociedad, con sus definiciones y su correspondencia con términos equivalentes en otros idiomas (2012), un Inventario o Catastro de Atractivos Turísticos “es el catálogo ordenado de los lugares, objetos o acontecimientos de interés turístico de un área determinada. La elaboración comprende dos etapas, el registro de información y, la evaluación de los atractivos turísticos.

#### **b) Catastro Turístico**

En el Ecuador, oficialmente se considera al catastro de actividades turísticas como:

“el producto final del proceso de recopilación de los insumos utilizados, se torna en una herramienta referencial y de relevante importancia dentro de los procesos para el registro y actualización de datos de los establecimientos legalmente registrados en el Ministerio de Turismo” (Ministerio de Turismo, 2015).

La importancia de esta herramienta radica en la identificación, acceso rápido y confiable de la planta turística de cualquier localidad, al momento que se lo requiera, y sirve como referencia para que turistas nacionales y extranjeros puedan hacer uso de este conjunto de infraestructura con seguridad, para estar registrados oficialmente, deben cumplir con cierto parámetros de calificación y normativas del Ministerio de Turismo de Ecuador.

### **1.1.4 Actividad Turística**

Con el preámbulo de la Organización Mundial de Turismo que indica que esta actividad consiste en viajes y estancias llevadas a cabo por personas en lugares diferentes a su entorno habitual por varios motivos. Las necesidades básicas a cumplir en este período serán todas las relacionadas con actividades de alojamiento, alimentación y transporte.

En el Ministerio de Turismo del Ecuador MINTUR (2015) se consideran actividades turísticas:

“las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: Alojamiento; Servicio de alimentos y bebidas; Transportación , cuando se dedica principalmente al turismo, inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; La de intermediación , agencia de servicios turísticos y organizadores de eventos, congresos y convenciones; e, Hipódromos y parques de atracciones estables”

Así lo corrobora la Comunidad Autónoma de Canaria, la actividad turística ofrece la opción al visitante de ocupar su tiempo disponible haciendo uso de productos y servicios, en las actividades de turismo activo se encuentran balnearios, parques acuáticos, instalaciones deportivas, excursiones, dentro de las actividades turísticas complementarias se encuentran todas las atracciones y espectáculos (salón de recepciones, discotecas), actividades de animación y de otros tipos como asistencia a congresos, entre otros (Consejería de Turismo, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, 2015).

Bajo esta óptica coincide el criterio de Rodríguez, donde la actividad turística implica el uso y contratación de servicios, a disposición de los visitantes para consumo directo dirigidos a la satisfacción de deseos y expectativas de los visitantes (Rodríguez, 2016).

La mejor manera de tener un control y registro de las empresas y establecimientos que hacen factible el desarrollo de la actividad turística es en un Catastro de Prestadores de Servicio, en el caso de Riobamba, la Dirección de Turismo ha actualizado esta herramienta en el año 2017, donde se cuenta con 438 establecimientos distribuidos en: 48 alojamientos, 275 sitios de alimentos y bebidas, 81 lugares de entretenimiento, 29 de operación, 3 actividades de transporte y 2 extras.

### **1.1.5 Tendencias Turísticas**

Al hablar de tendencias turísticas se puede referir a innovadoras ideas a nivel nacional e internacional en el sector turístico. Se toma como referencia el criterio del portal [aprendedeturismo.org](http://aprendedeturismo.org) (2016) en el que propone, a breves rasgos, lo siguiente:

Las tendencias de tipo económicas: se manejaron la concentración empresarial y cambios de modelos de negocio, es decir que una empresa económicamente sólida se fusione o compre a otra, Marriot ha comprado a Starwood, Accor compra la sociedad de la marca Swissotels. En cuanto a tendencias de valoración de clientes, hoy en día nadie viaja sin antes haber consultado la calidad del servicio que recibirá en la planta turística de su próximo destino. En cuanto a tendencias tecnológicas, la variación del rol de las Agencias de Viaje, la revolución de las Tic's (tecnología de la información y la comunicación) pone al alcance de los viajeros el poder de la información de todo tipo: proveedores, canales de venta, etc. Las tendencias de los viajes éticos y con interés por la cultura y recursos locales hacen que las personas busquen destinos y proveedores cada vez más verdes y sostenibles.

Entendiendo a las tendencias como sinónimo de cambio, preferencia o renovación de determinada situación Canalis en la revista internacional *Hosteltur* (2017), expone que: “Lo más nuevo del turismo y tendencias está entre otras cosas la personalización

de las experiencias, crecimiento, incertidumbre y sostenibilidad.” En este entorno, cada vez las empresas y destinos procuran la máxima innovación para diferenciarse de la competencia, alcanzando nuevos productos y servicios.

De lo anteriormente expuesto, nace la pauta para pensar en la reingeniería del turismo local, es decir desarrollar una nueva tendencia para ofrecer un turismo enfocado a las Personas con Discapacidad.

### **1.1.6 Turista**

Como lo menciona la Organización Mundial del Turismo, (OMT, 2017), los problemas con respecto a la accesibilidad son numerosos, el turista puede verse afectado en cada parte del recorrido, con respecto al acceso de información, transporte local, alojamiento, las visitas o la participación en eventos culturales o deportivos, ya sea como espectador o como participante.

Según la OMT, un turista es la persona que viaja a un destino distinto al de su entorno habitual, por menos de un año y con cualquier finalidad principal (negocios, ocio, u otro motivo personal) la principal característica es que pernocta en este sitio, se convierte en excursionista cuando visita el lugar sin hacer uso del servicio de alojamiento y ambos están amparados bajo la terminología de visitante. Los visitantes pueden poseer o no una discapacidad y como profesionales en turismo se debe desarrollar competencias para brindar atención y servicio a este conglomerado.

### **Discapacidades**

Según reza en el Artículo 6 de la Ley Orgánica de Discapacidades:

(...). “Persona con Discapacidad es toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de

la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad psicológica, y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento (CONADIS, 2014, p. 147).

Y en el Artículo 7 de la Ley de Discapacidades “Se entiende por persona con deficiencia o condición discapacitante a toda aquella que, presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales manifestándose en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y/o ver, comunicarse, o integrarse a las actividades esenciales de la vida diaria limitando el desempeño de sus capacidades, y, en consecuencia el goce y ejercicio pleno de sus derechos. (CONADIS, 2014, ps. 147-148)-

En nuestro medio es frecuente evidenciar como se produce una barrera actitudinal y física entre la persona que presenta la deficiencia y el entorno que lo rodea, este fenómeno toma el nombre de discapacidad. Las actitudes negativas y prejuicios, son los impedimentos más fuertes para que se produzca la inclusión social. También juega un papel importante la percepción y grado de autoestima que presente la Persona con Deficiencia (Polo Sánchez, 2012, p. 88).

En Ecuador la situación de las Personas con Discapacidad y su familia ha ido evolucionando paulatinamente con el paso de los años y políticas de gobierno, es en ésta última década que se han emprendido proyectos inclusivos que velen por el bienestar y necesidades insatisfechas, este grupo de atención prioritaria está amparado por normativas nacionales e internacionales: La Constitución de la República (2008), Ley Orgánica de Discapacidades (2012) ; Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y La Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, todas ellas con un objetivo común, la garantía y ejercicio de sus derechos, además en el objetivo dos del Plan Nacional del Buen Vivir 2014 - 2017 contempla la igualdad, cohesión, inclusión y equidad social y territorial en la diversidad; manteniendo relación con el trabajo de los grupos de atención prioritaria (incluye Personas con Discapacidad) a través de planificación específica, lineamientos de trabajo concreto,

talleres participativos, entre otros, dando origen a la Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades – ANID 2014-2017.

### **1.1.7 Clasificación de las Discapacidades**

Según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (Conadis, 2014) éstas pueden ser de diferente tipo:(Auditiva-oral) sordos, (visión) ciegos, física y retardo mental. Las discapacidades físicas se subdividen en dos grandes grupos. Las de origen central que son ocasionadas por daños en el cerebro, y las de origen periférico producidas por daños en los nervios y/o médula espinal. La paraplejía (inmovilidad de los miembros inferiores, es decir de la cintura para abajo), la hemiplejía (inmovilidad del lado derecho o lado izquierdo del cuerpo), cuadriplejía (sin función en los miembros superiores e inferiores) y monoplejía (cuando no funciona un miembro del cuerpo humano).

### **1.1.8 Evolución del término Sordo**

La Federación Nacional de Personas Sordas Del Ecuador (Fenasec,2014) es una organización nacional que toma cuerpo legal con el fin de asociarlas y velar por sus necesidades, intereses y requerimientos propios, además para ser tomadas en cuenta en el país, esta federación explica como a lo largo de los años ha ido evolucionando la manera de referirse a las personas con discapacidad auditiva, anteriormente se refería al sordo como “mudo” catalogándola como una persona no apta para entender, se lo consideró un ser enfermo incapaz de razonar, menospreciándolo en todos los aspectos de su vida.

La transformación del término sordomudo se registra por vez primera en la obra de la escuela española de Sordomudos, de Hérvas y Panduro (1795), en el transcurso del tiempo continuó utilizándose, hoy en día se mantiene la denominación en personas

que no han podido tener acceso a este tipo de actualización de conocimientos. La comunidad tilda a la expresión como peyorativa, ya que no solo produce sentimientos de lástima y compasión al llamarlos de “pobrecitos” sino para cuestionar la manera de pensar y de comunicarse de forma normal, cuando en realidad pueden acceder tanto a la Lengua de Señas y a la lengua oral en sus formas escrita y hablada mediante una educación oportuna y especializada (Fenasec, 2014, p. 60)

### **1.1.9 Persona Sorda**

Por lo general la sociedad cataloga a la Persona Sorda con la denominación Sordomudo o mudito, estos términos son despectivos e inadecuados para referirse a este grupo. Las Personas Sordas se auto catalogan dueñas de características propias donde el estímulo visual desempeña un papel predominante en su desarrollo y experiencia de vida (Fenasec, 2014, p. 60).

La Persona Sorda aprende a potencializar otros sentidos, con especial énfasis el sentido visual, porque es el elemento central de la experiencia, sus ojos se convierten en sus oídos, y la postura que adoptan los dedos realizan diferentes configuraciones manuales en lengua de señas. La Unión Europea de Sordos en trabajo conjunto con la Federación Mundial de Sordos elaboran una guía donde:

“Sordo (con S mayúscula) se refiere a una persona que utiliza la Lengua de Signos como modo de comunicación primario, se identifica a sí misma con otras personas sordas y usualmente no oye” (Fenasec, 2014, p. 60).

La sordera es un fenómeno sociocultural; las Personas Sordas son miembros de un grupo social minoritario, con lengua, historia y cultura propia, en Ecuador existe la Comunidad de Sordos, y bajo ninguna óptica se consideran “Discapacitados Auditivos”, peor “sordomudos”, ellos se identifican como “Persona Sorda” y las características que los definen son La Lengua de Señas que es la clave de su identidad cultural.

### 1.1.10 Tipos de sordera

Según (American Speech Language Hearing Association, 2016) se identifican tres tipos de pérdida de audición: conductiva, neuro-sensorial y mixta.

**“Conductiva.-** Se da cuando el sonido no viaja con facilidad por el canal externo del oído hasta el tímpano y los huesecillos (osículos) del oído medio, con ésta pérdida los sonidos suenan apagados y es menos fácil oír, esto se puede corregir mediante intervención médica o quirúrgica. Algunas posibles causas de la pérdida auditiva de conducción son: Fluido en el oído medio debido a resfriados o alergias, infecciones del oído (otitis media), mal funcionamiento de la trompa de Eustaquio, perforación en el tímpano, etc.

**Pérdida auditiva neuro-sensorial.** Ocurre cuando hay daño al oído interno (cóclea) o a los conductos de los nervios entre el oído interno y el cerebro. La mayoría de las veces, no es posible reparar mediante intervención médica ni quirúrgica la pérdida auditiva neuro-sensorial. Este es el tipo más común de pérdida permanente de audición. La pérdida auditiva neuro-sensorial reduce la capacidad de oír sonidos tenues. Incluso cuando se habla a suficiente volumen, puede no sonar claro o sonar apagado. ”

**Pérdida auditiva mixta.** Se da cuando la pérdida auditiva de conducción ocurre de manera simultánea a la pérdida auditiva neuro-sensorial”

Por otro lado, se menciona las causas de la sordera de manera sucinta: las de origen genético pueden ser osteogénesis imperfecta, otosclerosis, herencia; las causas congénitas pueden ser síndrome de rubeola, toxoplasmosis, atresia congénita del canal auditivo externo. Las causas traumáticas pueden ser perforación del tímpano, fractura del hueso temporal, traumas acústicos, acumulación de cera en los canales auditivos. Las causas ocupacionales puede ser cualquier trabajo que implique una exposición continua a los ruidos. Las causas infecciosas pueden ser meningitis, paperas, sarampión, infecciones del oído; finalmente la presbiacusia o pérdida auditiva debido al envejecimiento.

### **1.1.11 Comunicación de las Personas Sordas**

Las personas sordas utilizan algunas formas para comunicarse. Unos usan la lengua de signos o Lengua de Señas que es su lengua materna, esto ocurre cuando la sordera es congénita, otras personas se comunican gracias a la lengua oral; otro grupo dependiendo de sus destrezas dominan ambas lenguas (signadas y orales); entre las Personas Sordas usuarias de la lengua de señas algunas aprendieron a signar desde edades tempranas y otras ya siendo adultas; otras personas hacen uso de audífonos o implantes cocleares. Las Personas Sordas tienen dificultad en la comprensión de textos escritos por un limitado lenguaje interior. Dentro de este grupo diverso, se dan casos entre las personas sordas niñas y niños, jóvenes, mayores, personas sordas con otra(s) discapacidad(es), lesbianas, gays, transexuales y bisexuales (LGBTI), inmigrantes, etc presentando requerimientos específicos, el tronco común de todas ellas es que comparten la necesidad de acceder a la comunicación e información del entorno sin barreras de ningún tipo.

### **1.1.12 Turismo Inclusivo**

Se hace referencia a las palabras del secretario general de la Organización Mundial del Turismo Taleb Rifai (2013) donde manifiesta que:

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

La Organización Mundial del Turismo, desde los años 80 manifiesta que este tipo de turismo brinda igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades a los individuos,

la actividad turística debe ser segura, cómoda, autónoma y rentable económicamente procurando el bien común (Autismo Madrid, 2017).

El turismo inclusivo deberá concebir varias alternativas de atención: la accesibilidad universal, la comunicación adecuada, la ampliación de beneficios económicos del sector, el mejoramiento de la calidad de la oferta turística, la dinamización económica, y el aumento de la cuota de mercado. De igual manera entre las ventajas está la mejora de la imagen de los destinos accesibles y el soporte de la sostenibilidad (Alcántara , 2017).

### **1.1.13 Oferta**

Se denomina oferta turística a todos los servicios y bienes, recursos e infraestructura ordenados y estructurados con disponibilidad en el mercado para ser comercializados al turista, por medio de paquetes, circuitos o productos. Básicamente se compone de los atractivos de un destino, pueden ser naturales, histórico-monumental, cultural, folclórico, y son la fuente principal de motivación del turista, además se encuentra la infraestructura, que son todos los componentes físicos (públicos o privados) requeridos para ejecutar la actividad, ejemplo: carreteras, vías, puertos, etc. Se necesitan además empresas turísticas (alojamiento, de transporte, restaurantes, bares, teatros, instalaciones deportivas, otros) que presten el servicio directo al visitante (Aguilar, 2013).

Para que la oferta tenga éxito debe existir una armonía entre medio ambiente, prestadores de servicios, las comunidades locales y las autoridades de los gobiernos de turno, debido a que el primero provee los recursos naturales dependiendo de la región geográfica, los segundos son los anfitriones de todos los visitantes, con los prestadores de servicios, y las autoridades garantizan la seguridad de los turistas y el clima de negocios apropiado (Covarrubias, 2011).

Dicho de otra manera, la oferta se consolida entre otros elementos en rutas, paquetes, **Circuitos turísticos** entre otros.

#### **a) Rutas Turísticas**

Es un recorrido que tiene establecido un itinerario, el cual incluye la visita de atractivos turísticos (culturales o naturales) haciendo uso de facilidades y la planta turística de cierta localidad o región; se compone de una red en base a un tipo de actividad que caracteriza a la misma otorgándole el nombre. La finalidad es el incremento de la actividad turística en la zona donde se desarrolla, el mejoramiento de la infraestructura: carreteras, vías de acceso, planta hotelera, entre otras, Además reactiva y revaloriza el patrimonio evitando el desuso incluso concientizando a los visitantes acerca de los temas y problemáticas culturales, ambientales, históricas.

En Ecuador por ejemplo existen cuatro rutas que son referentes del sector turístico a nivel nacional e internacional. Estas son: La ruta de los Volcanes, que recorre los Andes con la visita a más de 50 volcanes desde la provincia de Carchi a Loja. La Ruta del Spondilus, antes llamada ruta del sol, abarca el sector costanero del país, todas las playas y sus poblaciones aledañas de Norte a sur. La Ruta del tren, con la histórica línea férrea, rememorando al precursor de la obra Eloy Alfaro siendo el tramo más espectacular La Nariz del Diablo en la Provincia de Chimborazo. Y finalmente la Ruta del Agua o Yaku Ñamby (en quichua) comprende los atractivos naturales y culturales de Ecuador Amazónico, tiene gran relación con las nacionalidades indígenas de la cuenca más grande y caudalosa del mundo.

#### **b) Paquetes Turísticos**

Son productos comercializados con un mínimo de dos o más servicios turísticos (transporte, alimentación, alojamiento, etc.) por los cuales el cliente paga un precio

individual, la prestación debe pasar las 24 horas e incluir una noche de pernoctación (Ibis, 2012).

Existen paquetes de varios tipos:

Por ejemplo por su duración: los paquetes cortos de un fin de semana o feriados. Los medianos que ascienden de 8 a 10 días y los largos que son de 15 días en adelante.

También se puede distinguir los paquetes por su categoría (en base a la prestación de servicios): de lujo , estándar y popular, tradicionalmente conocidos como estudiantiles donde el rubro económico debe ser el más conveniente posible.

## **1.2 Circuito turístico**

(...) “El Circuito Turístico es la base para la producción de visitas guiadas, rutas y paquetes turísticos. Desde el programa simple como una visita guiada a un museo hasta los complejos paquetes temáticos o especializados, brinda el armazón turístico sobre el cual se van ir incorporando servicios y actividades. Es la suma de varios corredores que une los servicios y productos de un destino turístico para el beneficio de la zona turística y para quienes disfrutan del turismo” (Clubensayos, 2012).

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú (2015):

(...) “Los circuitos turísticos contemplan recursos naturales, culturales y humanos, así como un conjunto de servicios ofrecidos al turista”.

Un Circuito Turístico es el resultado de la selección de los atractivos de cierto lugar de mayor relevancia cultural, histórica, paisajística de determinada localidad, que se complementan con los servicios ofertados por la planta turística.

### **1.2.1 Características del Circuito Turístico:**

Las características pueden ser de acuerdo al espacio físico, recursos, complejidad, así tenemos:

**De espacio concreto:** “el circuito puede ser considerado de índole local o regional según el territorio que abarque. Local cuando se suscribe a una localidad o ciudad y será regional cuando abarque más de una localidad. Una visita guiada a un barrio o un city tour son tomados como circuitos locales, en cambio el circuito básico para un paquete en una reserva nacional o diversas áreas (norte, sur, etc) de extensión territorial serán regionales” (Clubensayos, 2012).

**De territorio:** “Características Físicas, factibilidad para recorrerlo, limitaciones (reservas, propiedad privada) si fuera el caso”.

**De contenido:** “los circuitos pueden ser generales o temáticos, son generales cuando en su transcurso se desarrollan distintos temas brindando al visitante un panorama global sobre el lugar visitado. Son temáticos cuando en su transcurso solo se desarrollan temas específicos lo que implica un mayor nivel de profundidad y especialización. En el caso de las rutas se trata de circuitos temáticos, todos los atractivos mencionados se hallan directamente relacionados con el tema central o eje de la ruta. La temática puede ser de índole cultural o geográfica Circuitos Turísticos”(2012, 09).

**De acuerdo a quien va dirigido:** caracterización acorde al segmento de mercado.

**De localización de los atractivos:** debe incluir los lugares idóneos para alcanzar la finalidad mentalizada previamente.

**Duración total de la prestación del servicio en el circuito:** oscila desde una hora hasta uno o varios días, depende del alcance que se planificó con anterioridad.

**Modalidad para el recorrido:** es un limitante importante para establecer la extensión del recorrido, puede ser peatonal o en un medio de transporte.

**Creatividad para la innovación.-** responder a nuevas tendencias y expectativas de la demanda. Se ayuda de la tecnología para operación del programa y contenidos atractivos, llenos de nuevas ideas, dentro del producto sumado a la actitud proactiva,

es decir estar un paso adelante, tener la predisposición para escuchar nuevas ideas, enfoques y la sinergia para entenderse en el trabajo en equipo.

### **1.2.2 Tipos de Circuitos Turísticos**

Los circuitos se pueden presentar de la siguiente manera:

**Circular.-** parte de un centro emisor o receptor y cuenta con atractivos y facilidades a lo largo de su recorrido. Regresa al Mismo lugar sin pasar dos veces por el mismo sitio.

**Lineal.-** no retorna al sitio de origen, une distintas instalaciones turísticas, se lo puede denominar también corredor turístico (Mack, 2013).

### **1.2.3 Pasos para la Elaboración de Circuitos Turísticos**

Se toma como referencia al criterio de (Barrios, 2015) quien plantea que para la elaboración de un circuito turístico se necesita de 5 pasos.

- a) Definición de Aspectos Generales del Circuito.-** es decir en qué espacio geográfico se va a realizar el mismo. Muchas veces comprenderá diferentes regiones, provincias, distritos o caseríos, los cuales a veces se encuentran alejados el uno del otro, por lo que se tendrá que priorizar la visita de algunos de esos puntos.
- b) Identificación.-** de una buena investigación dependerá la satisfacción de las expectativas de los visitantes o turistas que realizan el recorrido. Es necesario identificar los recursos turísticos más sobresalientes o importantes de la región, provincia, distrito, etc., ya sea por su importancia natural, artificial, cultural a través del tiempo, o por su monumentalidad contemporánea, pudiendo considerar iglesias, catedrales, casonas, museos, entre otros.

- c) **Definición del Recorrido.-** en este punto se da forma al circuito. Se debe tomar el mapa y marcar en él todos los atractivos y recursos turísticos; luego, el circuito irá tomando forma al unirlos sobre la red vial (al ser este caso) o unir el recorrido de las calles si es algo local, considerando siempre el punto de inicio y final del recorrido. Se considerará los horarios de atención de los diferentes lugares a visitar.
- d) **Recopilación de información y reconocimiento del circuito.-** luego de la identificación, es fundamental el acopio y análisis de información y documentación a sobre los atractivos y recursos turísticos de cada localidad, se tiene que reunir la información más fidedigna posible, usando diferentes métodos de documentación, ya sea por fuentes secundarios (textos) o a través de medios de información como el internet, videos, y otros, información que deberá ser consultada y corroborada con especialistas (consultores) y con los guías.
- e) **Prueba del circuito propuesto.-** se realiza un fam trip o viaje de familiarización para en base al plan piloto corregir los errores que puedan suscitarse, incluir medición de tiempos a lo largo del recorrido, considerar el tiempo que toma el traslado de un lugar a otro, el ingreso a sitios, etc. Además se debe evaluar, la facilitación turística para el éxito del circuito, valorizar el estado de las carreteras, y accesos a puntos de visita, y los servicios turísticos conexos: restaurantes, centros de esparcimiento, etc.”

Adicionalmente es oportuno tomar en cuenta que el circuito debe ser estratégicamente elaborado para evitar perder la atención de los turistas, evitar desperdiciar el tiempo o frecuentar lugares repetitivos dentro de la ruta y la extensión del tiempo para que no se torne una actividad cansada sino recreativa.

Por otro lado, también se toma el criterio de (Llontop, 2012) quien considera que “para la elaboración de circuitos turísticos hace falta la investigación de la zona, análisis de la accesibilidad, selección de atractivos de visita y lugar de pernocte, y la definición del Diagrama final”.

### **1.2.4 Diagramación de Circuitos Turísticos**

Se refiere a coordinar todo lo anteriormente mencionado, es decir cómo va a estar conformado el Circuito tomando en cuenta los siguientes elementos: espacio o territorio a recorrer ya sea rural, urbano o ambos, patrimonio natural o cultural a visitar, temática o características a desarrollar, servicios a prestar, actividades a realizar.

### **1.2.5 Visitas Guiadas**

Es un recorrido predeterminado donde se accede a un conjunto de lugares de interés específico, en cada una de estas ubicaciones se brinda información concreta, en las visitas el turista interactúa en el sitio, toma fotografías, realiza videos o comentarios del lugar donde se encuentra, generando una percepción propia y colectiva de la actividad. Se puede entender también como la guía a los turistas a través de un recorrido previamente establecido (Omaña, 2016).

Es importante que de principio a fin del recorrido o duración de la guía se establezcan las normas y se den a conocer las indicaciones generales para hacer muy ameno este momento entre el guía y el grupo.

### **1.2.6 Capacidad de Carga**

“Hace referencia al número máximo de visitantes que puede contener un determinado espacio, recurso o destino turístico; es el límite más allá del cual la explotación turística de un recurso o destino es insostenible por perjudicial. Es un método de análisis que delimita los impactos indeseables que puede generar el turismo y orienta la toma de decisiones” (Hernández María, 2014).

Se entiende por capacidad a la cantidad o número máximo de visitantes que puede recibir cierto lugar o atractivo sin sufrir impacto ambiental o consecuencias negativas en su entorno.

### **1.2.7 Componentes del Circuito Turístico**

Los circuitos turísticos se componen de elementos como: prestadores de servicio, espacio geográfico a visitar que puede ser urbano, rural o combinación de los dos, este espacio debe contemplar patrimonio natural o cultural en los Atractivos, en la ciudad de Riobamba se han identificado los siguientes hitos:

#### **Entorno del Parque Maldonado**

Parque Maldonado, La catedral, capilla de Santa Bárbara, museo de piedra de la Catedral, edificio del Palacio Municipal, edificio de la Gobernación, casa de la Independencia, casa Museo de la Ciudad, museo Particular Córdova Román, capilla del Colegio San Felipe Neri, El Sacrilegio, Basílica del Sagrado Corazón de Jesús, parque La Libertad, Monumento al Padre Juan de Velasco, Iglesia de San Francisco, edificio del Correo.

#### **Entorno de la Plaza Roja**

Plaza Roja de la Concepción, museo de Arte Religioso de la Concepción, iglesia de la Concepción, Casas Patrimoniales: La casa de la Familia Araujo, colegio Riobamba Centro, iglesia de San Alfonso, iglesia de la Merced, mercado Mario Borja La Merced, la tradicional Botica Bristol, edificio del SRI.

#### **Entorno al Parque Sucre**

Parque Antonio José de Sucre, Edificio del Colegio Maldonado, museo Didáctico de Ciencia Naturales del Colegio Maldonado, teatro León.

### **Entorno a la Estación del Ferrocarril**

Estación del Ferrocarril, Plaza de Toros Raúl Dávalos, Estadio Olímpico, Departamento de Turismo, Parque ciudad de Guayaquil, monumento a José Joaquín de Olmedo, casa Calero.

### **Entorno a la Loma de Quito**

Parque 21 de abril, el Mural de la Nacionalidad (Narea), Iglesia de San Antonio, la Casa Bolívar, Capilla de Nuestra Señora de Fátima.

### **1.2.8 Núcleo Histórico**

Se lo denomina también casco histórico, está localizado en el centro urbano de las ciudades, y son los bienes, recursos o atractivos utilizados con funciones turísticas, comerciales, financieras, etc. Se rodea de edificaciones históricas y monumentales, algunos se encuentran en un Estado bien conservados y son destinados al turismo, otros han sido ocupados para oficinas o viviendas, almacenes, etc. Es el núcleo urbano original de un área generalmente el que posee mayor atracción social, económica, política e histórico-cultural (Jerez Ó. , 2012).

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### 2.1 Tipo de estudio

Para la presente investigación se empleó el **tipo de estudio descriptivo**, que consiste en recolectar datos que describen la situación tal y como es, en todas sus dimensiones, describe el objeto a estudiar, en la investigación fue útil para detallar las características del universo en investigación el caso de la Comunidad Sorda, para conocer su interacción con la oferta turística, se pudo entender la situación de los actores turísticos y de los supuestos beneficiarios previo la propuesta de un Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas. Logrando levantar una base de datos con información del sector en estudio y las características del problema a solucionar.

Se empleó el **método inductivo** que es el proceso utilizado para poder obtener conclusiones generales partiendo de hechos particulares, en la investigación se da al momento de realizar el sondeo de la situación actual de la oferta turística para las Personas Deficientes auditivas, es decir, de la población entrevistada y encuestada se puede generalizar la supuesta realidad de este campo.

La investigación fue de **tipo bibliográfica**, búsqueda de información sobre un asunto determinado en documentos previos ya existentes, es el sustento bibliográfico, se recurrió a fuentes primarias y secundarias para profundizar el conocimiento de causa apoyados en libros, revistas, folletos, biblioteca personal e institucional (UNACH).

**Investigación De Campo**, es decir el investigador interviene en la situación real que suceden las cosas, se apoya en la recolección de datos, es un trabajo in situ, para esta investigación se procedió con la aplicación de encuestas y entrevistas a todos los expertos en turismo, a las personas quienes presentan la discapacidad y a

profesionales con conocimiento en el tema, que con su experiencia sugieran posibles soluciones respecto al turismo inclusivo.

## 2.2. Población y Muestra

La población Constituye por un lado la Comunidad Sorda, específicamente la totalidad del personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo, los estudiantes del Bachillerato de mencionado establecimiento y miembros de la Asociación de Sordos de Chimborazo para conocer cuáles son las necesidades que los turistas con Deficiencia Auditiva presentan.

Por otra parte se empleó la muestra de tipo no probabilística seleccionada con fines específicos y según muestreo de juicio a ciertos Establecimientos registrados en el Catastro de Servicios de la Planta Turística de la ciudad de Riobamba 2017 y aledaños a la propuesta del Circuito Turístico para conocer su situación actual relacionada con la oferta a Personas con Discapacidad.

**Tabla 1 Muestra de la Investigación**

<b>Muestreo No Probabilístico</b>			
<b>Comunidad Sorda</b>		<b>Sector Turístico</b>	
Concejal representante de las Discapacidades	1	Técnicos de la Dirección de Turismo del GAD Riobamba	3
Personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo	13	Prestadores de Servicio Turístico Aledaños al Circuito Turístico	8
Estudiantes del Bachillerato de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo	16		
Miembros de la Asociación de Sordos de Chimborazo	10		
<b>Subtotal</b>	<b>40</b>	Subtotal	<b>11</b>
	<b>Total Muestra 51</b>		

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

## 2.3 Operacionalización de variables

**Tabla 2 Operacionalización de variables**

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	METODO/TÉCNICAS /INSTRUMENTOS	ITEMS
Dependiente  Diversificación de la Oferta	“Generar ideas y conocimiento en torno a la gestión de productos turísticos innovadores, aumentar la actividad aspirando la atracción turística a nivel local, nacional e internacionalmente. Entendiendo como tal productos turísticos nuevos o significativamente mejorados, diseñados de acuerdo con los requerimientos y tendencias de los nuevos consumidores (turistas), que permiten aportar una experiencia turística de mayor valor para el mercado.” (Sernatur, 2016).	Gestión de Productos Turísticos  Atractivos turísticos  Actividad Turística  Tendencias turísticas  Turistas	Inventario Turístico  Productos consolidados  Catastro turístico  Facilidades turísticas para personas con discapacidad: infraestructura, vías de acceso, señalética, seguridad.  . Perfil del turista: Personas con Discapacidad, Capacidad de Gasto, Necesidades Expectativas Disponibilidad de Tiempo	<b>Técnica</b> Entrevista  <b>Instrumento</b> Guía de entrevista Cuestionario Guías de observación	¿Se ha considerado a las P. con Discapacidad para la planificación turística local? ¿Cuál ha sido la gestión de la Dirección de Turismo para facilitar la atención en servicios turísticos a las P. con Discapacidad?  La infraestructura de Servicios Turísticos de Riobamba está preparada para atender a P. con Discapacidad ?  ¿Conoce sobre los requerimientos de las Personas con Discapacidad para satisfacer las necesidades en cuanto a Servicios Turísticos?  ¿Con qué frecuencia realiza turismo y quien lo acompaña?

Elaborador por: Ana Karen Velasco P.

(Cont. 2)

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	METODO/TÉCNICAS /INSTRUMENTOS	ITEMS
Independiente  Circuito turístico	<p>(...) El circuito es la base para la producción de visitas guiadas, rutas y paquetes turísticos. Desde el programa simple como una visita guiada a un museo-hasta los complejos paquetes temáticos o especializados brinda el armazón turístico sobre el cual se van ir incorporando servicios y actividades. “Es la suma de varios corredores que une los servicios y productos en un destino turístico para el beneficio de la zona turística y para quienes disfrutan del turismo</p> <p>(2012, 09). CIRCUITOS TURISTICOS.</p>	<p>Visita Guiada</p> <p>Rutas</p> <p>Paquetes Turísticos</p>	<p>Capacidad de carga del atractivo turístico</p> <p>Contenido-guiones</p> <p>Distancia Dificultad</p> <p>Precio</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta Entrevista</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>	<p>¿Hay oferta Turística para P. con Discapacidad en la ciudad de Riobamba?</p> <p>¿Le gustaría conocer los lugares turísticos de Riobamba acompañado de un guía que sepa Lengua de Señas?</p> <p>¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por acceder a un servicio turístico especializado para Personas con Discapacidad?</p>

Elaborador por: Ana Karen Velasco P.

## 2.4. Procedimientos

Para llevar a cabo la investigación se realizó una serie de salidas de campo, identificando previamente a las personas naturales y representantes de Instituciones que aportarían como fuente de Información, fueron así: el Concejal de la Ciudad, Lic. Rolando Gómez – Representante de las Personas con Discapacidad-, Técnicos de la Dirección de Gestión de Turismo del GADM Riobamba, autoridades, estudiantes, personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo, miembros de la Asociación de Sordos de Chimborazo a quienes se les aplicó una entrevista con la finalidad de conocer como las Personas Deficientes Auditivas se relacionan con la Oferta Turística de la ciudad de Riobamba, si la oferta está preparada o no para acoger a este segmento, cuáles son las falencias y las posibles soluciones estratégicas para mejorar en este importante sector.

Se elaboró la entrevista de tipo semiestructurada, que permite ampliar la investigación, entrelazar los temas de exploración, no limitarme a recibir respuestas cerradas de Sí y No como sucede con las entrevistas estructuradas.

El perfil de los entrevistados corresponde a personas con experiencia y conocimiento dentro de los temas de Turismo y Discapacidades.

Las interrogaciones son directas, esperando respuestas ya sea actitudinales o sobre el contenido.

Todo lo antes mencionado fue de gran ayuda para corroborar a la intención de la ficha de observación y verificación aplicada a establecimientos y prestadores de servicios turísticos según la muestra referente al catastro 2017

Con estas herramientas se obtuvo información relevante de la situación actual de la Oferta para estas personas y se determinó también el perfil del visitante con Deficiencia Auditiva, se conoce la frecuencia con la que practican turismo y las personas con las que participan de esta actividad, la preferencia o temática, es decir turismo cultural o natural, las necesidades que perciben del entorno, las facilidades que le gustaría que se implemente, entre otros aspectos.

Una vez obtenida la información, se la procesó, gracias a matrices de Documentos en Word y tabulación de información en el Libro de Cálculo Excel Microsoft Office. Con estos insumos se procede a la elaboración de propuesta.

## **2.5 Procesamiento y análisis**

La información para la investigación se obtuvo de la siguiente manera:

a) Aplicación de entrevistas a la Directora y Técnicos del departamento de turismo del GADM Riobamba para conocer la gestión realizada con respecto a la Oferta Turística dirigida a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba, interrogantes como: ¿tiene conocimiento sobre discapacidades y sus requerimientos?, ¿se ha considerado a las Personas con Discapacidad para la Planificación Turística local? ¿Cuál ha sido la Gestión del departamento con respecto al turismo para este segmento? ¿sabe de la existencia de guías-intérpretes que hayan desarrollado competencias para dar atención y servicio a este grupo? ¿Según su criterio piensa usted que la infraestructura de servicios turísticos de la ciudad está preparada para el servicio a este grupo de personas? Entre otras. (Referirse Anexo 1).

b) Aproximación y obtención de información sobre las Discapacidades y la relación con el entorno gracias a la entrevista dirigida al Concejal Gómez, las interrogantes fueron: ¿Hay oferta turística para Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba? ¿Existen políticas de estado para fomentar el Turismo inclusivo? ¿Qué proyectos le gustaría que se implemente para contribuir en la atención y servicios turísticos para Personas con Discapacidad? Entre otras. (Referirse al Anexo 2).

c) Levantamiento de la línea base sobre las necesidades y expectativas que tienen las Personas Sordas, se consiguió gracias a la aplicación de encuestas a estudiantes, personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo - Asociación de Sordos, preguntas como: ¿tiene interés por

realizar turismo? ¿Cuál es el grado de conocimiento con respecto a los atractivos turísticos de la ciudad? ¿estaría dispuesto a destinar un espacio de tiempo para realizar turismo? ¿con qué frecuencia y con quién realiza turismo? ¿Cuáles son los atractivos turísticos que le gustaría conocer acompañado de un guía interprete? (Referirse al Anexo 3 y 4).

d) Diagnóstico de la situación actual de prestadores de Servicio con respecto a la Oferta para Personas con Discapacidad de sus Establecimientos mediante la aplicación de fichas de Observación:¿las barreras arquitectónicas de su establecimiento están superadas? ¿su establecimiento cuenta con acceso adecuado para las Personas con Discapacidad? ¿Su establecimiento cuenta con señalización específica en las diferentes áreas de servicio? ¿El personal que le colabora ha desarrollado destrezas o tiene conocimiento de cómo atender a este tipo de Personas? Entre otras.(Ref.Anexo 5).

e) Para el levantamiento de la línea base se procedió a tabular la información haciendo uso de la hoja de cálculo Excel para obtener datos.

f) Con los datos obtenidos finalmente se analiza los resultados y se propone estrategias para solucionar el problema.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

#### **3.1 Diagnóstico Situacional de la Oferta Turística**

Para ampliar la visión de la Situación Actual de la Oferta turística de Riobamba con respecto a las Personas con Discapacidad se interactuó con varios actores: prestadores de servicio turístico, autoridades y estudiantes de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo y Personas con Discapacidad, etc y luego de aplicar la lista de verificación y entrevistas respectivamente, se obtiene el siguiente panorama:

La mayoría de Prestadores de Servicio de Riobamba no cumplen con los requerimientos básicos que una Persona con Discapacidad demanda, el 37% de los lugares visitados cumple parcialmente, y el 62.5% no lo hace, los resultados son preocupantes porque si se continua con esta actitud, Riobamba estaría lejos de ser una ciudad inclusiva, esta realidad puede mejorar con la ejecución de este tipo de investigaciones que contribuyen a la solución de problemas del entorno.

Por otro lado, los funcionarios públicos relacionados al turismo tienen referencia sobre las Personas con Discapacidad, no a profundidad pero paulatinamente quisieran capacitarse en este tema; A diferencia del Concejal Gómez quien por presentar Discapacidad de tipo física ha intervenido por esta población (Personas con Discapacidad) gestionando la primera ordenanza Municipal para la eliminación de barreras arquitectónicas.

Ambos sectores coinciden en que anteriormente no se ha realizado gestión para dar atención a las necesidades que este grupo de atención prioritaria presenta, además manifiestan que hace falta una Planificación Turística Local que incluya al sector.

Entre las debilidades diagnosticadas en la Oferta está la ausencia parcial y total de facilidades turísticas para la actividad y al hablar de estas facilidades no basta con

implementar una rampa en cierta esquina, sino más bien interesarse por los requerimientos de los otros tipos de discapacidades.

Por ejemplo, no existen guías que hayan desarrollado competencias para esta demanda: ausencia de intérpretes en Lengua de Señas ecuatoriana para realizar City tours, escasa información de los Atractivos, no existe el medio para que ésta se canalice.

La investigación se podría sumar a los proyectos idealizados por estas dos dependencias para la construcción de una oferta de experiencias y disfrute, mentalizar herramientas multimedia para brindar información, buscar apoyo de profesionales con conocimiento en discapacidades y turismo para consolidar un producto.

La oferta Turística de Riobamba, no está preparada para dar atención al sector, poco a poco con esfuerzos mancomunados se anhela convertir a Riobamba en una ciudad inclusiva.

### **3.2 Perfil del Visitante con Deficiencia Auditiva**

Después de haber aplicado las entrevistas a un grupo determinado de la Comunidad Sorda, se conoce que el perfil del visitante es el siguiente:

La población que mayor oportunidad presenta para realizar turismo comprende entre los 37 y 47 años de edad, el segundo segmento identificado oscila entre la edad de 15 a 36 años y finalmente el tercer grupo lo integran las personas con edad promedio de 48 años en adelante.

El nivel de formación académica de las Personas con Deficiencia Auditiva es de Bachillerato General, una vez culminado esta etapa de formación se emplean en alguna empresa local o nacional lo que les permite tener capacidad de gasto destinado a la actividad turística. La motivación de este grupo de personas básicamente es la formación y distracción que pueden recibir de un destino turístico. La necesidad insatisfecha es el limitado acceso a la información de cualquier tipo (especialmente

turístico). La preferencia para visitar los atractivos es de tipo cultural, y en menor porcentaje el interés por visitar atractivos naturales como el nevado Chimborazo. Estos resultados se complementan además con encuestas aplicadas a estudiantes, personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo, donde se obtiene lo siguiente:

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados se presentan en tablas y gráficas, las tablas contienen variables con su frecuencia absoluta y porcentaje correspondiente, se acompaña de una gráfica para finalmente realizar el análisis de interpretación de resultados.

### 1. ¿Se ha identificado algún interés de los estudiantes sordos por realizar turismo en la ciudad?

**Tabla 3 Interés por realizar turismo**

INTERÉS	CANTIDAD	PORCENTAJE
No responde	1	7%
Si tiene interés	13	93%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevistas aplicadas a Personal docente y administrativo de UEESCH

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Gráfica 1 .Interés por realizar turismo**



Se concluye que el 93 % de la población entrevistada tiene interés por realizar turismo en la ciudad. Se espera que el alto porcentaje conduzca al éxito de las estrategias.

**2. ¿Según su criterio determine el grado de conocimiento de los estudiantes respecto a los atractivos turísticos de la ciudad de Riobamba?**

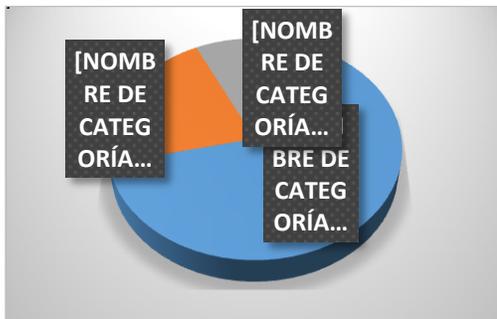
**Tabla 4 Grado de Conocimiento de Atractivos**

NIVEL DE CONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bajo	10	71%
Medio	3	21%
No responde	1	7%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevistas aplicadas a Personal docente y administrativo de UEESCH

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Gráfica 2. Conocimiento de atractivos**



La realidad de los estudiantes es que el 71 % de la población tiene bajos conocimientos con respecto a los atractivos turísticos de Riobamba, se plantearán estrategias en la investigación con la finalidad de mitigar este porcentaje.

**3. ¿Conoce usted un Guía Turístico que tenga conocimiento de Lengua de Señas Ecuatoriana?**

**Tabla 5 Conocimiento sobre Guía Turístico**

CONOCIMIENTO DE GUÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
----------------------	----------	------------

No conocen a guías especializados en Lengua de Señas	14	100%
<b>total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevistas aplicadas a Personal docente y administrativo de UEESCH  
Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Gráfica 3 Conocimiento sobre guía turístico**



El 100% de los entrevistados informan que no existe un Guía Turístico especializado en Lengua de Señas, este indicador sirve de fundamento para plantear estrategias de capacitación en el ámbito.

**4. Estaría dispuesto a destinar un espacio de tiempo dentro de la planificación para realizar Circuitos Turísticos adaptados para Personas con Discapacidad como parte de la formación académica de los estudiantes de la Institución?**

**Tabla 6 Designar tiempo para Circuitos Turísticos**

DESIGNAR TIEMPO PARA CIRCUITOS TURÍSTICOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí estarían dispuestos	14	100%
<b>Total</b>	<b>14</b>	

Fuente: Entrevistas aplicadas a Personal docente y administrativo de UEESCH  
Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Gráfica 4 Designar tiempo para circuito turístico**



Existe la apertura total de la Academia (Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo) para fomentar la actividad Turística en los estudiantes.

**5. ¿Nos permitiría motivar a los estudiantes de esta Institución para que conozcan el núcleo histórico de la ciudad?**

**Tabla 7 Motivación hacia los estudiantes**

MOTIVACIÓN PARA REALIZAR TURISMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	14	100%
<b>Total</b>	<b>14</b>	

Fuente: Entrevistas aplicadas a Personal docente y administrativo de UEESCH

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Gráfica 5 Motivación hacia los estudiantes**



Con la colaboración total de Instituciones Aliadas Estratégicas (Unidad Educativa Especializa Sordos de Chimborazo) se dará vitalidad a las acciones de mejora.

f) **Determine la importancia de la propuesta de un “Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para diversificar la oferta a Personas Deficientes Auditivas”**

**Tabla 8 Importancia del Circuito Turístico**

IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Importante	3	21%
Muy importante	10	71%
No responde	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevistas aplicadas a Personal docente y administrativo de UEESCH

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Gráfica 6 Importancia del Circuito**



Existe gran interés y expectativa por parte de la Comunidad Sorda para recibir alternativas de Oferta Turística para atender sus necesidades.

**7. Considera necesario fomentar en la Institución la importancia del Turismo como parte de la cultura y conocimiento de la historia?**

**Tabla 9 Fomento del Turismo**

FOMENTO DE LA IMPORTANCIA DEL TURISMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	14	100%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	

Fuente: Entrevistas aplicadas a Personal docente y administrativo de UEESCH

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Gráfica 7 Fomento del Turismo**



Se evidencia la escasa Gestión Turística para Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba, la totalidad de la población considera importante y necesario el fomento de éste sector.

## **8 . ¿Qué lugares le gustaría conocer con un Guía Turístico que sepa Lengua de Señas?**

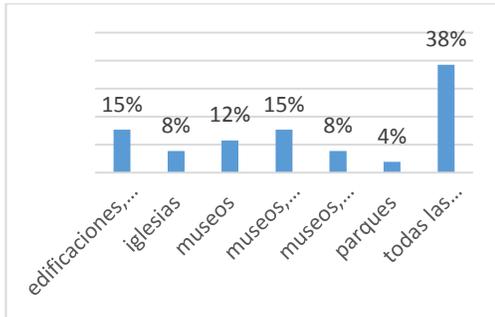
**Tabla 10 Expectativa de lugares a visitar**

<b>EXPECTATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
edificaciones, iglesias, nevados	4	15%
iglesias	2	8%
museos	3	12%
museos, edificaciones patrimoniales , iglesia, nevados	4	15%
museos, edificios patrimoniales	2	8%
parques	1	4%
todas las anteriores	10	38%
<b>total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevistas aplicadas a la Comunidad Sorda

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Gráfica 8 Expectativa de lugares a conocer**



La preferencia de los turistas se inclina por realizar turismo cultural que incluya visitas a museos, parques, edificaciones antiguas, entre otros.

#### 4. ¿Con quiénes realizan turismo las Personas Deficientes Auditivas?

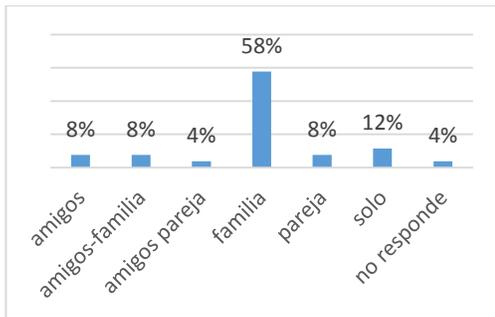
**Tabla 11 Segmento de mercado**

SEGMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
amigos	2	8%
amigos- familia	2	8%
amigos pareja	1	4%
familia	15	58%
pareja	2	8%
solo	3	12%
no responde	1	4%
<b>total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevistas aplicadas a la Comunidad Sorda

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Gráfica 9 Una Persona Sorda ¿con quién realiza turismo?**



La tendencia en las Personas Sordas es de turismo familiar por lo tanto el tópicos de la propuesta deberá cumplir con los requerimientos de este segmento.

### 5. ¿Con qué frecuencia realiza turismo?

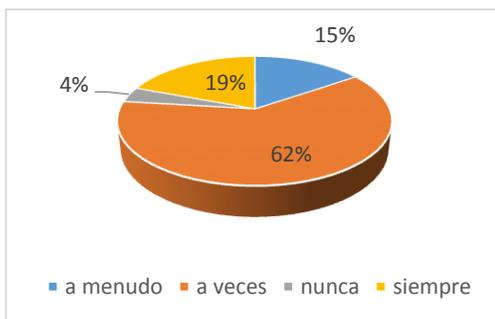
**Tabla 12 Frecuencia para realizar turismo**

FRECUENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
a menudo	4	15%
a veces	16	62%
nunca	1	4%
siempre	5	19%
<b>total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevistas aplicadas a estudiantes de la UEESCH

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Gráfica 10 Frecuencia para realizar turismo**



Los resultados indican que el 62% de la población realiza turismo en ocasiones, se pretende elevar este indicador con la diversificación de la oferta.



## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

En base a los resultados expuestos en el punto anterior, con respecto al Criterio de Técnicos de la Dirección de Turismo se conoce que el tema de las Discapacidades es un ámbito nuevo, se espera que los actores turísticos se involucren para tener conocimiento de causa y poder aportar estrategias que incluyan a éste perfil de turista en la gestión y operación.

Se espera conocer y entender cuáles son los requerimientos de estas personas.

Tiempo atrás no se ha tomado en cuenta a este segmento para la Planificación Turística local sin embargo con la propuesta de la Ordenanza Municipal sobre eliminación de barreras arquitectónicas en el Cantón Riobamba se pretende dar el primer paso para hacer de Riobamba una ciudad inclusiva.

Por otro lado, los técnicos turísticos desconocen de la existencia de guías intérpretes con competencias para atender a Personas con Discapacidad, específicamente, solo tienen la idea de que en la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo hay docentes que manejan el tema de Lengua de Señas ecuatoriana, más no el tema turístico.

En cuanto a la Infraestructura de la planta turística de la ciudad de Riobamba, al momento no se encuentra preparada para dar atención y servicio a las Personas con Discapacidad.

La Dirección de Turismo no dispone de una propuesta específica para fomentar el Turismo inclusivo, he aquí la importancia del trabajo conjunto con la academia y este tipo de investigaciones para proponer alternativas.

El nivel de interés del GADM Riobamba frente a este proyecto oscila entre Medio, Medio-Alto y Alto.

Además al momento de hacer la propuesta, se debe considerar Ofertar un turismo de experiencias y disfrute básicamente, respondiendo a las tendencias globalizadas del

turismo, se cuenta con actores aliados estratégicos como el CONADIS, la UNACH, Ministerio de Turismo, etc.

Ecuador ya cuenta con una ciudad que busca la Inclusión, Baños de Tungurahua trabaja en la eliminación de barreras, oferta de circuitos y deportes extremos para Personas con Discapacidad.

Frente a una respuesta del 93% del total de docentes entrevistados de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo que diagnosticaron interés en los estudiantes para realizar turismo se encuentra uno de los justificativos de la investigación, ya que se puede contribuir en reducir el nivel de desconocimiento de información turística en los estudiantes, que según el resultado de las encuestas es del 71%. Se evidencia que el 100% de la población no conoce de un Guía-intérprete que pueda acompañar a visitantes con estos requerimientos a los atractivos turísticos de la ciudad, ésta también podría ser una estrategia que incluya la investigación. La Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo tiene el 100% de predisposición para la motivación y fomento del turismo, a través del fortalecimiento de conocimientos en el área histórica-cultural para afianzar la formación académica de los estudiantes, además de considerar a la propuesta como una herramienta necesaria e importante.

Después de haber analizado los resultados arrojados por las encuestas y entrevistas se conoce que existe una necesidad turística insatisfecha que las Personas con Discapacidad Auditiva presentan. El 100% de la población manifiesta el interés por realizar turismo, pero si no cuenta con las facilidades necesarias es un factor que limita esta actividad, de igual manera se sabe que el 50% de todas las personas quisieran una propuesta de realizar turismo educativo, potencializando el núcleo histórico de la ciudad, sería una manera de cultivar el conocimiento de este segmento de mercado mientras dispersan su mente y conocen a profundidad la ciudad.

Toda esta información fue recolectada con las entrevistas, y guías de observación que constan en los Anexos del 1 al 5.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- La Planta Turística de la ciudad de Riobamba no se encuentra lo suficientemente preparada para brindar servicios a este grupo de Personas de Atención Prioritaria.
- Las Personas Deficientes Auditivas y quienes presentan otro tipo de Discapacidad necesitan atención diferenciada y acceso libre a la información e interpretación de los atractivos (sin barreras), y al momento de hacer uso de la planta turística de la localidad.
- Los resultados de la investigación direccionan al planteamiento de estrategias que diversifiquen la oferta turística para Personas con Deficiencia Auditiva u otras Discapacidades.

## 5.2 Recomendaciones

- Desarrollar competencias y empoderamiento sobre turismo inclusivo en administradores de la planta turística de la localidad para que ellos trasmitan al talento humano de sus establecimientos un ambiente de inclusión e igualdad de oportunidades.
- Todos quienes estamos inmersos en la Industria turística al momento de realizar gestión, planificación u operación deberíamos tomar en cuenta a los grupos de atención prioritaria porque la ejecución del turismo inclusivo produce beneficios holísticos.
- Dar seguimiento a las estrategias planteadas y a la propuesta del Diseño de un Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la diversificación de la oferta a Personas Deficientes Auditivas.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la Ciudad de Riobamba para la Diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas

#### **6.2 Introducción**

El ser humano, en busca de sosiego y recreación, tiene la necesidad de invertir su tiempo en actividades que dispersen su mente y cuerpo, una de estas alternativas es la actividad turística, constituye un eje transversal de la sociedad, desafortunadamente la mayoría de veces no se toma en cuenta a las Personas con Discapacidad (Deficientes Auditivas) al momento de planificar y ejercer en los ámbitos mencionados anteriormente.

El turismo activo piensa en nuevos beneficiarios, como las Personas con Discapacidad, que buscan satisfacer las necesidades turísticas. Estudios a nivel de países como Australia, Estados Unidos y la Unión Europea demuestran que los turistas con discapacidad se están convirtiendo en una parte importante del mercado turístico. El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba pensando en este grupo de atención prioritaria aprobó la Ordenanza sobre la eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas, innovando su política de Gestión.

La importancia de esta propuesta es generar oferta turística adaptada para Personas Deficientes Auditivas a través del uso de Lengua de Señas Ecuatoriana, de una cartilla y tríptico que contienen información del núcleo histórico de la ciudad, para la sensibilización de un turismo inclusivo.

Además se pretende contribuir con la formación integral de Personas Sordas de la localidad para que aprecien el arte, conozcan la historia y se identifiquen culturalmente.

## **6.3 Objetivos**

### **6.3.1 GENERAL**

Diseñar el Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la Ciudad de Riobamba para la Diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas.

### **6.3.2 ESPECÍFICOS**

- Definir las fases del Circuito Turístico mediante la elaboración de un esquema para la sistematización del proceso.
- Evaluar el desarrollo del Circuito Turístico con el uso de fichas de satisfacción de clientes minimizando errores y potencializando fortalezas para el logro exitoso del circuito.
- Dar seguimiento a la propuesta mediante la ejecución de las estrategias planteadas para potencializar a Riobamba como ciudad turística e inclusiva.

#### **6.4 Fundamentación Científico –Técnica**

Para entender la particularidad de este Circuito Turístico debemos diferenciar entre Núcleo y Centro Histórico, además el significado y condiciones de la Sordera.

Varios autores definen al Núcleo y Centro Histórico como sinónimos, en esta investigación la característica diferenciadora es la extensión geográfica de la riqueza histórico-cultural del área, por ejemplo en ciudades grandes como Quito y Guayaquil se habla de la existencia de Centros Históricos, ciudades más pequeñas como Riobamba, poseen Núcleo Histórico, ya que la extensión o presencia de casas y edificaciones patrimoniales, monumentos emblemáticos y escenarios de hechos históricos donde tiene el origen la ciudad es más reducida.

El Centro y Núcleo Histórico son una relación social cambiante e histórica. Existen en el contexto urbano, en la ciudad que es su razón de ser, dicho de otra manera, la relación entre centro histórico y ciudad es indisoluble.

Analizando este campo, se plantea la realización de Circuitos Turísticos para Personas Sordas, entendiendo desde una perspectiva médica, la sordera es la pérdida de audición alterando la capacidad para recibir, discriminar y comprender sonidos del medio ambiente como de la lengua oral.

Esta condición es determinante en varios aspectos de la vida humana, cuando la sordera afecta a un miembro familiar produce crisis emocional en el núcleo de la misma.

Las Personas Sordas no encuentran satisfacción de necesidades en la cultura de las personas oyentes. Las Personas Sordas desarrollan otros mecanismos para comunicarse y acoplarse al medio, potencializan la agudeza visual y de otros sentidos que les permite manifestarse a partir de sus habilidades viso-gestuales y ampliar una variedad de patrones de comportamiento diferentes a las personas oyentes.

La sordera es un fenómeno sociocultural, desde una perspectiva antropológica, aseveraremos que todas las personas somos esencialmente iguales y circunstancialmente diferentes. Las Personas Sordas, por ejemplo tienen otra circunstancia personal, otra disposición física, aprecian el mundo de otra forma. Esta

condición por tanto determina su cultura; desarrollan diferentes mecanismos para comprender su entorno sin sonido, con otra lengua y a través de otras formas de legado cultural. Socialmente las Personas Sordas enfrentan grandes dificultades de comunicación en la vida común, condicionando su desarrollo social. Las barreras de comunicación crean una dinámica familiar diferente y para que los padres cumplan con el rol que les corresponde respecto a la transmisión de valores y las necesidades afectivas, emocionales e intelectuales, necesitan un proceso de formación.

En la actualidad el criterio de la sociedad respecto a las Personas Sordas es que la sordera es una diferencia, no una enfermedad, este punto de vista potencia la autoaceptación de las Personas Sordas motivándolas a alcanzar el éxito personal y social. Desde la perspectiva psicológica la familia es el pilar fundamental donde el niño sordo aprende a comunicarse a través de un lenguaje que le permite la generación de una estructura psíquica que lo acompañará durante toda su vida, donde logrará la realización personal. Para concebir que es SER sordo debemos descartar todo prejuicio, alrededor de la sordera se teje una extensa lista de prejuicios. Se piensa que es una discapacidad (menor capacidad), como que si a las personas sordas les falta algo.

Lo que la comunidad sorda necesita es el reconocimiento del derecho a la comunicación, la misma que se logra con el uso de la Lengua de Señas como un elemento que da identidad lingüística y cultural a estas personas. Mediante la eliminación de barreras en los diferentes ámbitos de desarrollo de la vida: laboral, educativo, de salud, de interacción en espacios y servicios públicos, recreación.

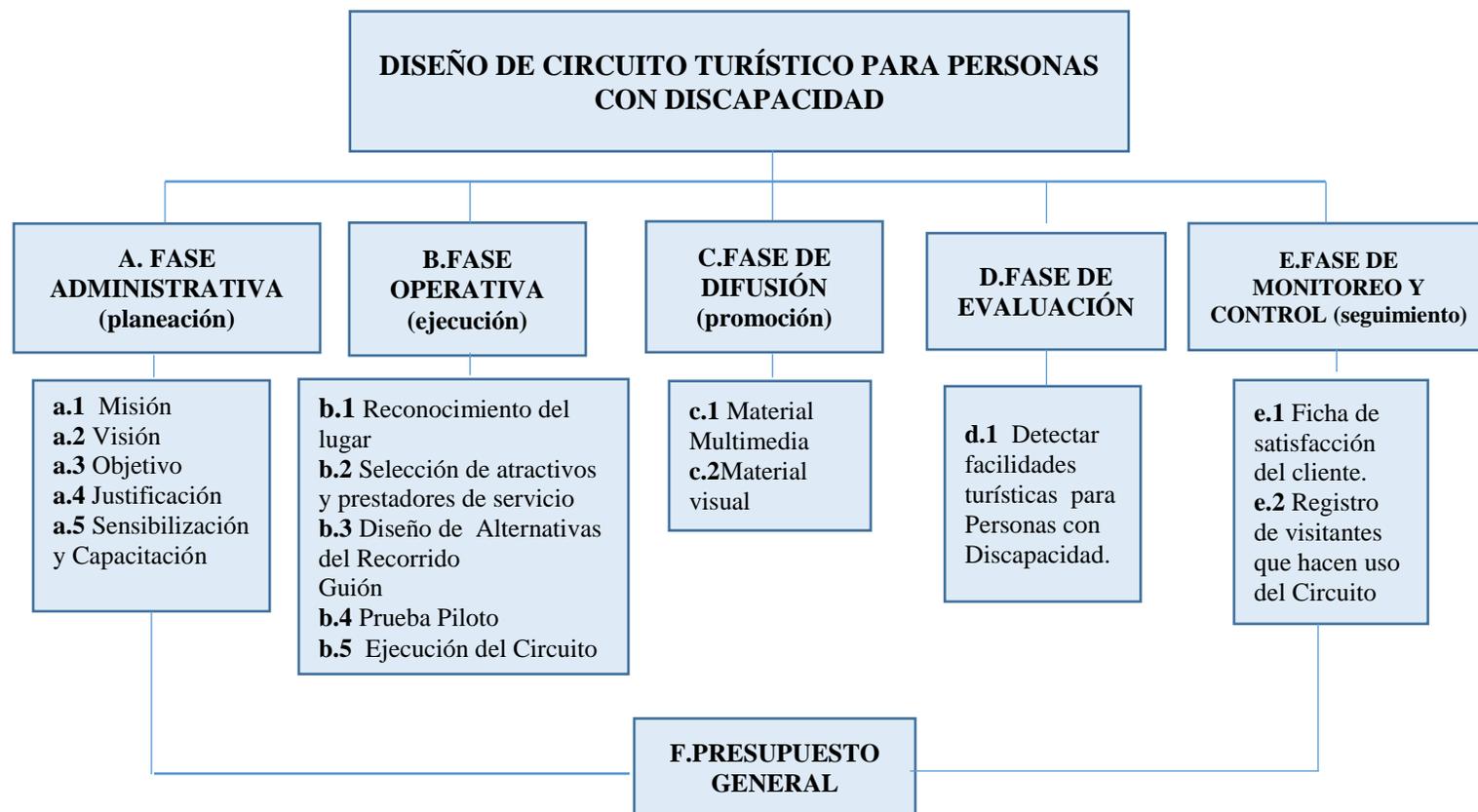
Este grupo minoritario comparte experiencias y objetivos con identidad cultural. La Cultura Sorda describe un agregado de valores, tradiciones y costumbres propias.

## **6.5 Descripción de la propuesta**

La denominación del Circuito es “Riobamba, ciudad turística e inclusiva”, es de tipo lineal, de espacio concreto, se respaldará además en estrategias planteadas y a continuación se propone el esquema para llevarlo a cabo.



### 6.5.1 Fases para la Elaboración de Circuitos Turísticos



Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Tabla 13 Descripción de la Fase A del Circuito**

---

**A. FASE ADMINISTRATIVA (PLANEACIÓN)**

---

<b>a.1 Misión</b>	Crear espacios de inclusión turística para Personas con Discapacidad.
<b>a.2 Visión</b>	Convertir a Riobamba en una ciudad con oferta turística inclusiva.
<b>a.3 Objetivo del Circuito</b>	Proponer una alternativa de atención turística para Personas con Discapacidad, diversificando la Oferta local.
<b>a.4 Justificación del Circuito</b>	La acción nace en respuesta que Riobamba no ha tenido antes ninguna gestión para satisfacer las necesidades de turistas con Discapacidad.
<b>a.5 Sensibilización y Capacitación</b>	Reconocer a las Personas Sordas como sujetos de derechos a través del conocimiento de la sordera, para cambiar nuestra percepción hacia ellas y facilitar un encuentro digno con este grupo de atención prioritaria. El reconocimiento del derecho a la comunicación hace que se plantee la Capacitación en Lengua de Señas, reconocida como un elemento que da identidad lingüística a las Personas Sordas. Se plantea un plan de capacitación enfocado para dos grupos: estudiantes y profesionales en turismo. Para estudiantes la duración es de 4 meses y para profesionales 2 meses.

---

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Tabla 14. Cronograma de Sensibilización y Capacitación (estudiantes)**

<b>FASE A. Cronograma de Sensibilización y Capacitación</b>								
<b>Capacitación de Lengua de Señas Ecuatoriana para Estudiantes de Turismo</b>								
Módulos Sesiones	Objetivos	Contenido	Actividades evaluaciones de las sesiones	Tiempo				Práctica
				Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	
<b>Módulo I</b>								
<b>Sesión I</b> Historia de las Personas Sordas	Conocer la evolución socio- histórica del término < <i>sordo</i> <i>mudo</i> > a Persona Sorda	Evolución socio- histórica del término < <i>sordo</i> <i>mudo</i> > a Persona Sorda	Dinámica Actividades en grupo: lectura y análisis del término: < <i>sordo mudo</i> >	X				Solo teoría
<b>Sesión II</b> La Persona Sorda	Entender la realidad de las Personas Sordas desde su propia cosmovisión	La sordera y sus características: ¿Qué es la sordera? Causas y tipos de sordera Esencia de las Personas Sordas desde su propia cosmovisión	Actividad Individual: ¿Qué se siente no poder escuchar? Video - foro	X				Solo Teoría
<b>Módulo II</b>								
<b>Sesión I</b> La cultura de la Comunidad Sorda	Conocer y profundizar la Cultura de la comunidad Sorda	Cultura Visual Barreras de Comunicación Valores, actitudes, tradiciones y costumbres	Videos < estrategias durante la conversación> Videos < humor y anécdotas de Personas Sordas Ecuatorianas>		X			Solo Teoría
<b>Sesión II</b> Historia Evolutiva de la Lengua de Señas	Reconocer a la Lengua de Señas Ecuatoriana como lengua	Estructura Gramatical basada de la Lengua de Señas Ecuatoriana	Actividad individual: Video – foro: tecnología del futuro de Lengua de Señas.		X			Solo Teoría

Ecuatoriana	oficial de la Persona Sorda en el Ecuador				
<b>Sesión I</b> Fonología de la Lengua de Señas	Conocer aspectos básicos de la gramática de la Lengua de Señas	<b>Módulo III</b> El aparato articulador. Unidades segmentales.	Actividad Individual: “órganos articuladores” “las manos” “la cara”	X	Exposición del vocabulario en Lengua de Señas Ecuatoriana de Forma natural
<b>Sesión II</b> “Fonología: Rasgos distintos de las Señas”	Conocer los rasgos distintos de la lengua de señas ecuatoriana.	Unidades segmentales Rasgos distintos: Configuración manual, ubicación, tipo de movimiento	Actividad Gupal: Configuración manual de las señas. Actividad Individual Orientación Manual Actividad individual Ubicación, tipos de movimientos.	X	Exposición del vocabulario en Lengua de Señas Ecuatoriana de Forma natural
<b>Sesión I</b> Morfología de la lengua de Señas Ecuatoriana: Morfemas, clasificadores en sustantivos, verbos demostrativos	Conocer la correcta composición de las señas y sus posibles variaciones. Comunicar de forma natural utilizando recursos morfológicos apropiados.	<b>Módulo IV</b> Morfemas de entidad en sustantivos Clasificación morfológica de los nombres: <b>a.</b> género masculino y femenino <b>b.</b> aumentativos <b>c.</b> diminutivos <b>d.</b> plurales	Actividad Individual Mecanismos para la formación de Morfemas ligados.	X	Guianza del Circuito Turístico para Personas con Discapacidad en Lengua de Señas Ecuatoriana.
<b>Sesión II</b> Términos Turísticos	Conocer términos necesarios en turismo	Guión de los Atractivos Turísticos de Riobamba.	Configuración manual de las señas en el área turística	X	

Elaboración: Ana Karen Velasco P

Referencia: Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador

**Tabla 15 Capacitación en Lengua de Señas Ecuatoriana (Profesionales en Turismo)**

**FASE A. Cronograma de Sensibilización y Capacitación**

<b>Capacitación de Lengua de Señas Ecuatoriana para Profesionales en Turismo</b>						
<b>Módulos Sesiones</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Contenido</b>	<b>Actividades evaluaciones de las sesiones</b>	<b>Tiempo</b>		<b>Práctica</b>
				<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	
<b>Módulo I</b>						
<b>Sesión I</b> La Persona Sorda	Entender la realidad de las Personas Sordas desde su propia cosmovisión	La sordera y sus características: ¿Qué es la sordera? Causas y tipos de sordera Esencia de las Personas Sordas desde su propia cosmovisión	Actividad Individual: ¿Qué se siente no poder escuchar? Video - foro	X		Solo teoría
<b>Sesión II</b> La cultura de la Comunidad Sorda	Conocer y profundizar la cultura de la comunidad Sorda	Cultura Visual Barreras de Comunicación Valores, actitudes, tradiciones y costumbres	Videos < estrategias durante la conversación> Videos < humor y anécdotas de Personas Sordas Ecuatorianas>	X		Solo Teoría
<b>Sesión III</b> Historia Evolutiva de la Lengua de Señas Ecuatoriana	Reconocer a la Lengua de Señas Ecuatoriana como lengua oficial de la Persona Sorda en el Ecuador	Estructura Gramatical basada de la Lengua de Señas Ecuatoriana	Actividad individual: Video – foro: tecnología del futuro de Lengua de Señas.	X		Solo Teoría
<b>Sesión I</b> “Fonología: Rasgos	Conocer los rasgos distintos de la lengua de	<b>Módulo II</b> Unidades segmentales Rasgos distintos:	Actividad Gupal: Configuración manual de las señas.			Exposición del vocabulario en Lengua de

distintos de las Señas”	señas ecuatoriana.	Configuración manual, ubicación, tipo de movimiento	Actividad Individual Orientación Manual Actividad individual Ubicación, tipos de movimientos.	X	Señas Ecuatoriana de Forma natural
<b>Sesión II</b> Términos Turísticos	Conocer términos necesarios en turismo	Guión de los Atractivos Turísticos de Riobamba.	Configuración manual de las señas en el área turística	X	Guianza del Circuito Turístico para Personas con Discapacidad en Lengua de Señas Ecuatoriana.

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

Referencia: Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador

**Tabla 16 Descripción de la Fase B del Circuito**

<b>B. FASE OPERATIVA (EJECUCIÓN)</b>	
<b>b.1 Reconocimiento del lugar</b>	Riobamba, la capital de la provincia de Chimborazo es la ciudad idónea para desarrollar en ella el Circuito Turístico del Núcleo Histórico para la diversificación de la oferta a Personas Deficientes auditivas bajo el nombre de “Riobamba, ciudad turística e inclusiva”.
<b>b.2 Selección de atractivos turísticos y prestadores de servicio</b>	Se ha considerado a los siguientes atractivos turísticos por su valor histórico cultural, su belleza paisajística y aporte patrimonial tanto para la ciudad como el país. Así tenemos

**Clasificación de los Atractivos Turísticos del Circuito del Núcleo Histórico**

<b>Nombre del Atractivo</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Ubicación</b>
Parque Antonio José de Sucre	Atractivo Cultural	Manzana de las calles: 10 de agosto, España, Primera Constituyente y Larrea.
Edificio del Colegio Maldonado	Atractivo Cultural	Calle Primera Constituyente entre España y Juan Larrea.
Museo de Arte Religioso de la Concepción	Atractivo Cultural	Calles Argentinos 19-80 y Juan Larrea.
Plaza de la Concepción.	Atractivo Cultural	Calles José de Orozco en Juan Larrea y Cristóbal Colón.
Parque Antonio José de Sucre	Atractivo Cultural	Manzana de las calles: 10 de agosto, España, Primera Constituyente y Larrea.
Parque Pedro Vicente Maldonado	Atractivo Cultural	Manzana de las calles: Eugenio Espejo, Primera Constituyente, 5 de Junio y Veloz.
Iglesia de la Catedral	Atractivo Cultural	Calles Veloz entre 5 de junio y Espejo.
Palacio Municipal	Atractivo Cultural	Manzana de las calles: Espejo, Primera Constituyente, 5 de Junio y Veloz.
Edificio Correos del Ecuador	Atractivo Cultural	Calles 10 de Agosto y Eugenio Espejo
Mercado Mariano Borja “La Merced”	Atractivo Cultural	Manzana de las calles: Guayaquil, Cristóbal Colón, Olmedo y Eugenio Espejo

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

Fuente: Observación Directa

En la siguiente tabla constan los servicios turísticos y servicios complementarios de los Atractivos Turísticos cercanos al Núcleo Histórico de Riobamba.

**Tabla 17 Servicios turísticos y servicios complementarios de los atractivos turísticos cercanos al Núcleo Histórico de Riobamba.**

<b>Establecimiento</b>	<b>Tipo de Servicios Turísticos</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Servicios Complementarios</b>
<b>Parque Antonio José de Sucre</b>			
Hotel Montecarlo García Moreno 21-40 entre 10 de Agosto y Guayaquil.	Alojamiento	Pan Van (10 de agosto entre España y Larrea)	Panadería
Hotel Richard (Larrea entre Guayaquil y Olmedo)	Alojamiento	Kfesito (10 de Agosto entre España y García Moreno)	Cafetería
		Pollo Emperador (Primera Constituyente y España)	Fast food
<b>Museo de la Concepción</b>			
Hotel Cumbres (España y Orozco)	Alojamiento		
<b>Plaza de la Concepción</b>			
		Auténticas Cholas de Guano (Colón entre Orozco y Velóz)	Fuente de soda
<b>Núcleo Histórico de la Ciudad de Riobamba</b>			
Chacarero ( 5 de Junio entre 10 de agosto y Guayaquil)	Pizzería - Restaurante	Black Coffe (Primera Constituyente entre Espejo y 5 de Junio)	Fuente de Soda
		Verde Limón (5 de junio entre 10 de agosto y 1ra Constituyente)	Fuente de Soda
		Pollo Gus	Fast Food
<b>Mercado Mariano Borja “ La Merced”</b>			
La casona del Chef	Restaurante	Helados Tradicionales de Paila (Espejo entre Guayaquil y 10 de agosto)	Heladería
		Listo Bistro (Espejo entre Guayaquil y 10 de agosto)	Cafetería
		Soda Hugo’s Adjunto al mercado	Fuente de soda

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

Referencia: Observación Directa

### b.3 Diseño de Alternativas del Recorrido

Se manifiesta tres alternativas, en horarios diferentes según la necesidad del grupo. La alternativa A con el horario diurno, la Alternativa B en horario vespertino y la alternativa C con horario nocturno. Se detalle a continuación el orden de la visita a los Atractivos turísticos, el horario de atención y el precio aproximado por persona.

**Tabla 18 Alternativa A del Circuito**

Tipo del Circuito		Lineal	
Nombre del Circuito	“Riobamba, ciudad turística e inclusiva”		
Horario de Operación	09H30 (diurno)		
Orden de Visita de los Atractivos	Tiempo aproximado	Horario de Atención	Precio Estimado
1. Parque Antonio José de Sucre	10´	permanente	Acceso libre
2.Plaza de la Concepción	10´	permanente	Acceso libre
3. Museo de Arte Religioso	40´	De martes a viernes y domingos 09H00 a 12H00 Sábados de 09H00 a 18H00	\$3.00
4.Exterior de la Iglesia de la Catedral	15´	Permanente	Acceso libre
5. Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba: parque Maldonado, Palacio Municipal, Casa Museo de la Ciudad, Casa de la Independencia.	20´	Permanente	Acceso libre
6. Mercado Mariano Borja “La Merced”	40´	Permanente	\$4.50 (base de la degustación de platos típicos)
7.Operación y Souvenir	15´		\$4.50
Tiempo aproximado	2 horas 30 minutos		
<b>COSTO TOTAL POR PERSONA</b>			<b>\$ 12.00</b>

Elaborado por: Ana Karen Velasco P.

Referencia: Observación Directa

El siguiente gráfico corresponde a la alternativa A del Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la Diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas.

**Gráfica 11 Croquis del Circuito Turístico - propuesta A**



Elaboración: Ana Karen Velasco P.

Fuente: <http://www.minube.com/mapa/ecuador/chimborazo/riobamba>

### ALTERNATIVA B

Detalles de la Propuesta B del Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la Diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas.

**Tabla 19 Alternativa B del Circuito**

Tipo del Circuito		Lineal	
<b>Nombre del Circuito</b>	"Riobamba, ciudad turística e inclusiva"		
<b>Horario de Operación</b>	15H00 (vespertino)		
<b>Orden de Visita de los Atractivos</b>	<b>Tiempo aproximado</b>	<b>Horario de Atención</b>	<b>Precio Estimado</b>
1. Exterior del edificio de Correos del Ecuador	10'	permanente	Acceso libre
2. Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba: parque	20'	permanente	Acceso libre

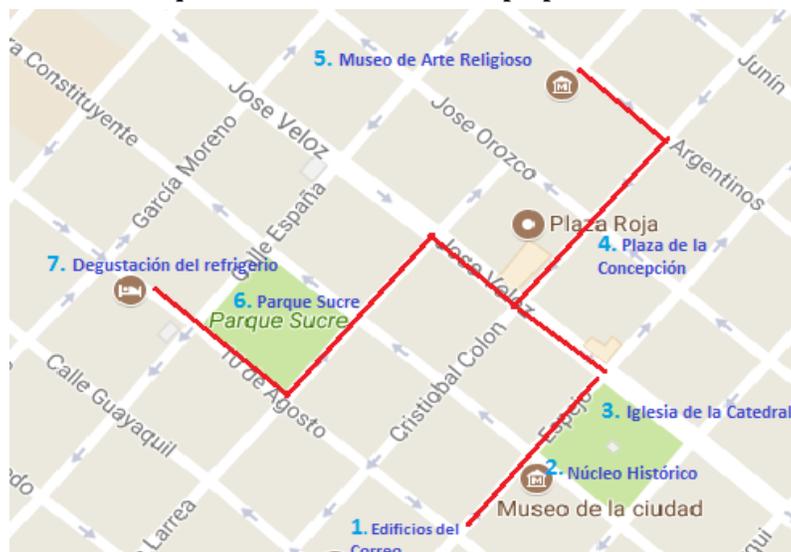
Maldonado, Palacio Municipal, Casa Museo de la Ciudad, Casa de la Independencia.			
3. Iglesia de la Catedral	15'	permanente	Acceso libre
<b>(Cont.19).</b>			
4. Plaza de la Concepción	10'	permanente	Acceso Libre
5. Museo de Arte Religioso	40'	De martes a viernes de 15h00 a 18h00 Sábados de 09h00 a 18h00	\$3.00
6. Parque Antonio José de Sucre	10'	permanente	Acceso Libre
7. Degustación del refrigerio	40'		\$4.50 (base de la degustación del break)
7. Operación y Souvenir	15		\$4.50
Tiempo aproximado	2 horas 40 minutos		
<b>COSTO TOTAL POR PERSONA</b>			<b>12.00</b>

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

Referencia: Observación Directa

El siguiente gráfico corresponde a la alternativa B del Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la Diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas.

**Gráfico 12 Croquis del Circuito Turístico - propuesta**



Elaborado por Ana Karen Velasco P.

Fuente: <http://www.minube.com/mapa/ecuador/chimborazo/riobamba>

## ALTERNATIVA C

Detalles de la Propuesta C del Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la Diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas.

**Tabla 20 Alternativa C del Circuito**

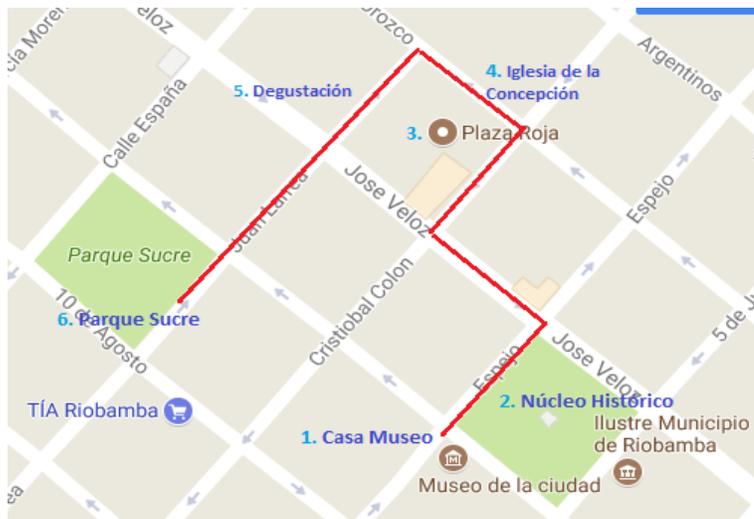
Tipo del Circuito		Lineal	
Nombre del Circuito	"Riobamba, ciudad turística e inclusiva"		
Horario de Operación	18H00 (nocturno)		
Orden de Visita de los Atractivos	Tiempo aproximado	Horario de Atención	Precio Estimado
1. Casa Museo	15'	permanente	Acceso libre
2. Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba: parque Maldonado, Palacio Municipal, Casa Museo de la Ciudad, Casa de la Independencia.	20'	permanente	Acceso libre
3. Degustación de un platillo tradicional	40'	permanente	\$6.00
4. Parque Antonio José de Sucre (noche cultural) entrega de suvenir ( incluye costo de operación)	25'	permanente	Acceso Libre
Tiempo aproximado	10		\$6.00
	1 hora 50 minutos		
<b>COSTO TOTAL POR PERSONA</b>			<b>12.00</b>

Elaborado por: Ana Karen Velasco P.

Referencia: Observación Directa

El siguiente grafico corresponde a la alternativa C del Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la Diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas.

**Gráfico 15 Croquis del Circuito Turístico - propuesta C**



Elaboración: Ana Karen Velasco P.

Fuente: <http://www.minube.com/mapa/ecuador/chimborazo/riobamba>

Guión del Circuito (referirse al Anexo 10)

Prueba piloto - Ejecución del circuito

## C.FASE DE DIFUSIÓN (PROMOCIÓN)

La fase consta de estrategias de complementación del Circuito.

**Tabla 21 Resumen de las Estrategias Complementarias del Circuito**

ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN DEL CIRCUITO TURÍSTICO DEL NÚCLEO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PARA LA DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA A PERSONAS DEFICIENTES AUDITIVAS							
Cod.	Estrategias	Plazo de Ejecución			Descripción	Actores	Recursos
		Corto	mediano	largo			
<b>C.T.I 0.1</b>	Elaborar Material Multimedia en Lengua de Señas Ecuatoriana del Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la Diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas.	X			Interpretar en Lengua de Señas Ecuatoriana el Circuito Turístico, Subtitular el guion en español escrito.	Academia	Intérprete de LSEC. Profesional en Diseño Gráfico. Guion – Fuente de Consulta.
<b>C.T.I 0.2</b>	Diseñar una cartilla Técnica para atención a Personas con Discapacidad.	X			Determinar el conjunto de técnicas que los prestadores de Servicio Turístico deberán conocer y aplicar.	Academia Planta Turística Asociaciones de Personas Con Discapacidad.	Información Turística Material impreso y de oficina. Herramientas tecnológicas.
<b>C.T.I 0.3</b>	Construir un tríptico con información turística del Núcleo Histórico de Riobamba	X			Resumir en el material impreso la información Turística más relevante de la ciudad.		Material de oficina Herramientas Tecnológicas Talento humano.

Elaborado por: Ana Karen Velasco P.

## **Detalles de las Estrategias**

### **0.1 Estrategia de: Elaboración de Material Multimedia**

El objetivo es crear una herramienta para la atención turística dirigida a Personas con Discapacidad, es una necesidad latente insatisfecha de este segmento de mercado, la estrategia estará a disposición del Departamento de Turismo de Riobamba para la reproducción y difusión de la misma. Se elaborará el Material multimedia con la explicación simultánea en Lengua de Señas Ecuatoriana, en español escrito - hablado y la reproducción de fotografías y videos del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba.

### **0.2 Estrategia de: Cartilla Técnica**

El objetivo de la cartilla es sensibilizar a los actores involucrados en el sector turístico sobre los requerimientos de las Personas con Discapacidad, se debería entregar ejemplares de esta herramienta informativa al Departamento de Turismo del GAD Municipal de Riobamba para sea el organismo encargado de la reproducción y difusión a la Planta Turística, de esta manera, los administradores o encargados de la dirección de establecimientos podrán socializar a sus colaboradores la información mejorando el servicio a grupos de atención prioritaria. La cartilla contendrá una descripción breve de las discapacidades: física (amputaciones, lesiones), auditiva (parciales, totales), visual e intelectual. Además recomendaciones para la atención prioritaria y servicios adaptados para Discapacidades.

Se detalle parte del contenido de la cartilla, la elaboración como tal corresponde a un profesional en diseño gráfico.

**Tabla 22 Contenido de la Cartilla**

<b>Contenido de la Cartilla:</b>	
<b>Introducción</b>	<p>Todos los ciudadanos(as) deben ser partícipes de un cambio de actitud, que propicie la inclusión, lo cual implica entender a la discapacidad, no como algo ajeno y extraño, sino como parte fundamental de la diversidad humana.</p> <p>Es importante mantener un lenguaje positivo al momento de referirse a una persona con discapacidad, por lo que debe evitarse el uso de expresiones negativas como:</p> <p>“Minusválido”, “lisiado”, “víctima de una discapacidad”, “persona que padece de una discapacidad”, “sordomudo”, “persona con discapacidades diferentes o con necesidades especiales, o peor aún discapacitados.”</p> <p>El término universal adecuado para referirse a este grupo de la población de acuerdo a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (ONU) es Personas con Discapacidad o Personas en Situación de Discapacidad.</p>
<b>Frases incorrectas</b>	<p>“Hay que darles limosnas” “Son objeto de caridad del resto de la sociedad”</p> <p>“Hay que internarlos en una Institución especializada”</p> <p>“Grupos o sectores vulnerables”, “personas anormales y personas normales”</p> <p>“Sordomudo” “mudito”</p>
<b>Frases correctas</b>	<p>Debemos garantizar el cumplimiento de sus derechos y deberes y que la sociedad los reconozca como tal, con igualdad de oportunidades</p> <p>Lo que debemos hacer es crear las condiciones para que construyan un proyecto de vida accesible y autónoma, en el marco de una sociedad incluyente</p> <p>Se los denomina: grupos de Atención Prioritaria Personas con Discapacidad y Personas sin Discapacidad Persona con Discapacidad Auditiva o Persona Sorda</p>
<b>Relacionamiento efectivo</b>	<p>Para que una persona sin discapacidad pueda relacionarse efectivamente con una persona con discapacidad, es recomendable preguntar si requiere asistencia, y de ser así, pedir referencia de cuál es la mejor forma de ayudarla antes de actuar como a uno le parece adecuado.</p> <p>Por ello hay que preguntar, por ejemplo:</p> <p>“¿Te puedo ayudar en algo?” Esta es una buena opción porque se le da la posibilidad de responder “no, gracias; o “sí”, y de qué manera.</p> <p>¿Cómo usted puede actuar frente a una discapacidad?</p>
<b>Sugerencias de acuerdo a cada una de las discapacidades</b>	
<b>Discapacidad Física</b>	<p>Las sillas de ruedas, los bastones, muletas o andadores, son parte del espacio personal de la persona con discapacidad física: tocar estos elementos es como apoyarse sobre ellos mismos.</p> <p>Las personas que usan bastones o muletas necesitan los brazos para mantener el equilibrio; pretender unilateralmente sostenerlas a ellas o a sus cosas mientras se encuentran paradas podría hacer que pierdan el equilibrio, aunque la intención sea ayudar.</p> <p>Caminar al mismo ritmo de la persona que presenta dificultad para moverse.</p>

---

---

**(Cont 22)**

---

**Discapacidad Física** Las posibilidades y dificultades de usuarios de sillas de ruedas son de una gran diversidad: algunas personas pueden movilizarse entre distancias cortas, otros no pueden utilizar sus manos, otras pueden usar sus brazos, etc.

Hay que tener en cuenta que desde una silla de ruedas, el alcance de elementos altos es menor que estando de pie. Y que hacia delante la distancia es mayor por el espacio que ocupan las piernas en posición de sentado: a menudo es más fácil alcanzar algo de costado.

---

**Discapacidad Visual** Las personas ciegas saben cómo orientarse y circular en las calles o en algún itinerario.

Sus brazos colaboran también en mantener el equilibrio. Por lo tanto en vez de tomarlas por el brazo, son ellos los que deben poder contar con la opción de apoyar su mano en el antebrazo (nivel del codo) de la otra persona para ser guiado.

Para las personas ciegas, las indicaciones tienen que ser concretas: pueden ser en metros, mejor aún en cantidad aproximada de pasos; derecha, izquierda, hacia delante, etc. Gritar “ cuidado!!!! No le indica a la persona si debe detenerse, correr, agacharse o saltar.

Procure no dejar obstáculos en los lugares de paso de la persona ciega. Evite elementos colgantes que para la persona ciega son más difíciles de detectar.

Las puertas deben estar abiertas del todo o cerradas del todo. Las posiciones intermedias pueden generar choques o accidentes.

Cuando le ofrezca un asiento a una persona ciega, indíquela la posición del mismo guiando su mano hasta el respaldo o el brazo del asiento.

El guía debe adecuar su paso al de la persona ciega para permitirle un desplazamiento seguro

**Discapacidad Auditiva** Asegúrese que la persona sorda se dé cuenta que usted está intentando comunicarse con ella: mírele a la cara, a los ojos o haga un movimiento que pueda percibir y le llame la atención. Extender el brazo, agitar la mano, o bien tocarle el hombro.

Por su parte, ella necesita mirar a la cara al otro para poder leer los labios y los gestos. Un lugar bien iluminado favorece la buena comunicación.

Observe a la persona sorda para identificar cómo se desenvuelve y descubrir mediante las claves que la propia persona brinda, si se comunica hablando, mediante lengua de señas o gestos, o bien escribiendo.

Háblele procurando movimientos naturales de los labios y brazos, con la mejor dicción posible: no hacer gestos faciales exagerados, ni elevar el tono de la voz o gritar.

---

---

---

**(Cont 22)**

---

**Discapacidad  
Auditiva**

Asegúrese de que la persona sorda comprendió bien lo que se le dijo. De no ser así, buscar otra manera, como transmitirlo por escrito, o solicitar los servicios de un intérprete de la lengua de señas.

Aún cuando medie la comunicación un intérprete de lengua de señas, hay que mirar directamente a la persona sorda y mantener contacto visual con ella. El diálogo es con la persona, no con el intérprete.

Es fundamental para estas personas la utilización de medios de información alternativos recibidos a través de códigos visuales: subtítulos, carteles, rótulos, señas, etc., que sustituyan la información emitida habitualmente mediante sonidos.

Cuando la persona sorda le hable y no le entienda, pídale que le repita y no aparente que le ha entendido si no es así; ofrézcale un papel y un lápiz para que le escriba, tenga en cuenta las siguientes pautas:

Escriba como usted escribe normalmente, no trate de abreviar un mensaje.

Escriba en un mensaje simple y directo

Es posible que cuando la Persona Sorda le escriba, no será gramaticalmente correcto, pero usted logrará entenderle.

Si la persona utiliza la lengua de señas, tiene derecho al servicio de un intérprete de lengua de señas.

---

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

Referencia Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades

### **03. Estrategia de: Elaboración del Tríptico con información turística de Riobamba**

Es necesario implementar estrategias o facilidades para este segmento de mercado, el objetivo es proporcionar al turista con Discapacidad Información de utilidad durante su estancia en Riobamba. La estrategia está a disposición de la Dirección de Turismo de Riobamba para la reproducción y difusión de la misma.

El diseño del tríptico corresponde a un profesional en diseño gráfico, a continuación parte del contenido.

## **Hoja de portada del tríptico**

### **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

Facultad de Ingeniería  
Carrera de Gestión Turística y Hotelera

#### **“Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la Diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas”**

Riobamba – Ecuador

2017

#### **Hojas Interiores: Lateral Izquierda**

*“No se trata de tener derecho a ser iguales sino de tener igual derecho a ser  
diferentes”(anónimo)*

#### **BIENVENIDO A RIOBAMA SULTANA DE LOS ANDES**

<<Frase en  
Lengua de Señas y  
Sistema Braille>>

Riobamba es la capital de la provincia de Chimborazo, rodeada y protegida por el nevado Chimborazo, Tungurahua, entre otros. Cuenta con cinco parroquias urbanas y once rurales. Está situada geográficamente en el centro del territorio continental ecuatoriano, este territorio fue el asiento de los Puruhaes, valerosos y amantes de la libertad



## Atractivos Turísticos

del



### Núcleo Histórico de la

**Parque Sucre:** Tiene la forma de una rosa náutica, cuyo eje es la pileta de Neptuno al centro ubicada por la instalación del agua potable. Lleva el nombre en honor militar venezolano con el que el ejército logró la independencia de Riobamba.

### Ciudad de Riobamba

**Edificio del Colegio Maldonado:** Fue diseñado y construido para convertirse en uno de los principales establecimientos educativos del país. En 1822 se dio la firma de la Primera Carta Constitucional.



**Plaza de la Concepción:** Los miércoles y sábados se realiza la principal feria indígena de la ciudad: encontramos ponchos, fajas, bolsos, sombreros, productos de cabuya y muchas artesanías diversas. Los días ordinarios deportistas juegan “La Mamona”

**Museo de Arte Religioso de la concepción:** Es uno de los mejores museos de arte religioso del Ecuador, pertenece al convento de las Madres Conceptas. Posee 14 salas donde se exhiben esculturas, lienzos, mobiliarios, etc.



**La Catedral:** su fachada es una reliquia histórica construida con las piedras rescatadas del terremoto,

Hoja Posterior:

Contactos de utilidad.

## D. FASE DE EVALUACIÓN

### d.1. Detectar facilidades turísticas necesarias para Personas con Discapacidad en el transcurso del Circuito Turístico.

Para el desarrollo exitoso del circuito se necesita las siguientes facilidades:

**Tabla 23 Facilidades Turísticas del Circuito**

<b>Facilidad</b>	<b>Descripción</b>
Adaptación visual del guión	Consiste en dar un enfoque visual del atractivo turístico, una explicación gráfica de las características del mismo, ya que todo lo visual es el elemento central del aprendizaje de las Personas Sordas, significa construir una identidad, lengua y cultura diferentes. La cultura de las P. Sordas está organizada alrededor de la experiencia visual, de la misma manera que la cultura oyente se organiza alrededor de la experiencia auditiva.
Baterías Sanitarias Móviles	Para Personas con Discapacidad Física, ubicadas estratégicamente sin que altere el entorno patrimonial, considerando las normas técnicas internacionales para su construcción.
Iluminación para el recorrido nocturno	Adaptar el ambiente con mejores luminarias para el Circuito Turístico
Seguridad a lo largo del recorrido	Acompañamiento de personal de seguridad del GADM para colaborar con alguna necesidad de este grupo de atención prioritaria.
Transporte	Hacer uso del bus inclusivo del GADM Riobamba para el traslado de Turistas
<b>Facilidades- Actividades Generales</b>	
Exposiciones	A lo largo del recorrido nocturno, que enriquezca el Circuito.

---

pictóricas, venta de  
artesanías nocturnas,  
presentación de  
grupos de danza,  
festival de luces,  
expresión corporal  
(mimo).

---

Elaborado Por: Ana Karen Velasco P.

## E. Presupuesto General

**Tabla 26 Presupuesto de las Estrategias Complementarias de las estrategias**

<b>Estrategia</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo Estimado</b>
Elaboración de Material Multimedia en Lengua de Señas Ecuatoriana del Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la Diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas.	Toma de varios ángulos a los atractivos turísticos, edición de imágenes, audio y videos.	\$ 200.00
	Servicios Profesionales de la Intérprete de Lengua de Señas	\$ 100.00
Diseñar una cartilla Técnica para atención a Personas con Discapacidad.	50 ejemplares, full color formato A5 papel couche, 8 hojas	\$ 200.00
Construir un tríptico con información turística de Riobamba	50 ejemplares impresión a Full color	\$ 50.00
Gastos Varios: impresión de borradores, material de oficina, movilizaciones. Etc.	Gastos de Operación	\$ 60.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 610.00</b>

Elaborado por: Ana Karen Velasco

## 6.6 Diseño Organizacional.

Para llevar a cabo la propuesta del Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la Diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas se necesita de la coyuntura del sector público y privado.

Del sector público directamente el MINTUR, la Dirección de Turismo del GADM de Riobamba para difundir esta alternativa de Turismo para aperturar mercado local y nacional. La Academia podrá ejecutar esta propuesta, mediante prácticas de complementación académica, finalmente el sector privado (agencias de viajes) podrá operar el circuito.

## 6.7 Monitoreo y Evaluación de la propuesta

Para evaluar el desarrollo del Circuito Turístico se ha desarrollado la siguiente matriz que proporcionará información básica para facilitar la toma de decisiones y mejora continua. Esta matriz se aplicará a los turistas después de hacer uso del circuito, no se debe por ningún motivo inducir a las respuestas y se debe conservar el anonimato de la misma.

**Tabla 27 Matriz de Satisfacción del Circuito Turístico**

<b>Nº de ficha:</b>	<b>Circuito</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>
	Diurno <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>
<b>Fecha:</b>	Vespertino <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>
	Nocturno <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>
<b>Sugerencias</b>	<b>Comentarios</b>	<b>¿Recomendaría este circuito a un amigo?</b>
		Sí <input type="checkbox"/>
		No <input type="checkbox"/>
<b>¿Qué fue lo que más le gustó del Circuito?</b>	<b>¿Qué fue lo que le decepcionó del circuito?</b>	<i>Gracias por su valiosa colaboración, queremos mejorar nuestro servicio</i>

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Tabla N 28 Registro de Visitantes**

<b>Registro de Visitantes que hacen uso del Circuito</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Edad</b>	<b>Fecha</b>
<b>Tipo de Discapacidad</b>	<b>Lugar de Procedencia</b>	<b>Número de acompañantes</b>
<b>Tiempo de Estadía en Ocupación Riobamba</b>		<b>Estado Civil</b>
<b>¿Cómo se enteró de este destino?</b>		

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

### **Conclusiones**

- El proceso de elaboración de Circuitos Turísticos Inclusivos demanda la actualización de herramientas multimedia y tecnológicas como también el contingente humano preparado para dar atención a la diversidad.
- Los niveles de satisfacción o insatisfacción determinados por los visitantes del Circuito Turístico son indicadores para la toma de decisiones en la búsqueda de la mejora continua.
- Se necesita el compromiso de aliados estratégicos (públicos y privados) en la difusión de la Oferta Turística para Personas con Discapacidad.

### **Recomendaciones**

- Delegar dentro de las mesas técnicas participativas recurso humano especializado en Discapacidades.
- Llegar a acuerdos con la Academia, sector público y privado para proponer otras alternativas de Circuitos Turísticos dentro de la ciudad y provincia.
- Tratar a las Personas con Discapacidad con dignidad, así Riobamba podría ser una ciudad inclusiva si los ciudadanos aceptamos que este grupo de Atención Prioritaria necesita igualdad de oportunidades

## CAPÍTULO VII

### BIBLIOGRAFÍA

- Aguero, M. (2016). *La Nacion* . Obtenido de [http://www.nacion.com/nacional/Telefonos-publicos-permiten-envio-mensajes\\_0\\_875712452.html](http://www.nacion.com/nacional/Telefonos-publicos-permiten-envio-mensajes_0_875712452.html)
- Aguilar, A. (9 de Septiembre de 2013). *PREZI*. Recuperado el 05 de 07 de 2016, de Oferta turística: [https://prezi.com/gnul-jnlm\\_ue/la-oferta-turistica/](https://prezi.com/gnul-jnlm_ue/la-oferta-turistica/)
- Alcántara , B. (2017). *TuIn*. Obtenido de <http://www.turismoinclusivo.es/p/sector-turistico.html>
- American Speech-Language-Hearing Association. (2016). *Audiología Serie Informativa Tipo, grado y configuración de la pérdida de audición*. Obtenido de <http://www.asha.org/uploadedFiles/Tipo-grado-y-configuracion-de-la-perdida-de-audicion.pdf>
- Autismo Madrid. (2017). *Autismo Madrid*. Obtenido de <http://autismomadrid.es/dependencia-2/turismo-inclusivo/>
- Barrios, L. (12 de Junio de 2015). *Banarroch peru S.A.C*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/18972548/Elaboracion-de-un-Circuito-Turistico>
- Calderon, S. (8 de Mayo de 2009). *Estudios del Turismo*. Obtenido de Estudios del Turismo: <http://estudiosdelturismo.blogspot.com/2009/05/conceptos-de-patrimonio-atractivo.html>

Canalis, X. (13 de marzo de 2017). *Hosteltur*. Obtenido de [https://www.hosteltur.com/120836\\_lo-nuevo-turismo-tendencias-2017.html](https://www.hosteltur.com/120836_lo-nuevo-turismo-tendencias-2017.html)

Clubensayos. (Septiembre de 2012). *Clubensayos.com*. Obtenido de [www.clubensayos.com/Temas-Variados/CIRCUITOS-TURISTICOS/300879.html](http://www.clubensayos.com/Temas-Variados/CIRCUITOS-TURISTICOS/300879.html)

Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades. (2014). *Normas Jurídicas en Discapacidad Ecuador*. Quito: Imprenta Don Bosco.

Consejería de Turismo, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias. (2015). *Gobierno de Canarias un solo pueblo*. Obtenido de Actividades Turísticas: [http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir\\_gral\\_ordenacion\\_promocion/actividades\\_complementarias/index.html](http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/actividades_complementarias/index.html)

Covarrubias, R. (16 de Abril de 2011). *enciclopedia virtual*. Recuperado el 05 de julio de 2016, de Oferta Turística: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/oferta-turistica.htm>

*Definicion.de*. (s.f.). Obtenido de <http://definicion.de/attractivo-turistico/>

Discapacidades, C. d. (25 de Septiembre de 2012). *Suplemento de la Ley Orgánica de Discapacidades*. Obtenido de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)

Discapacidades, C. N. (2014). *Normas Jurídicas en Discapacidad Ecuador*. Don Bosco.

Educación, M. d. (2014). *Aproximaciones a la Historia de la Comunidad Sorda Ecuatoriana*. Quito: Signo Print.

Fenasec. (2014). Aproximaciones a la Historia de la Comunidad Sorda Ecuatoriana. (págs. 26-46). Quito: Signo Print.

García, R. (17 de Enero de 2016). *Aprendedeturismo.org*. Obtenido de <https://www.aprendedeturismo.org/principales-tendencias-del-turismo-en-2016/>

Glosario, T. (22 de Mayo de 2012). *Glosarios de términos especializados de las Ciencias, las Artes, las Técnicas y la Sociedad, con sus definiciones y su correspondencia con términos equivalentes en otros idiomas*. Obtenido de <http://glosarios.servidor-alicante.com/turismo/inventario-o-catastro-de-atractivos-turisticos>

Hernández María. (Junio de 2014). *Universidad Complutense de Madri*. Obtenido de <https://www.ucm.es/capacidadcargaturistica/estado-del->

Ibis, A. (11 de marzo de 2012). *ClubEnsayos*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Negocios/Definicion-De-Paquete-Tur%C3%ADstico-Y-Character%C3%ADsticas/152866.html>

Jerez, O. (2011 de julio de 2011). *Blogger*. Recuperado el 05 de julio de 2016, de Vocabulario de Términos Geográficos:

<http://vocabulariogeografico.blogspot.com/2012/02/casco-historico.html>

Jerez, Ó. (Febrero de 2012). *Vocabulario de Términos Geográficos*. Obtenido de <http://vocabulariogeografico.blogspot.com/2012/02/casco-historico.html>

Mack, A. (13 de Septiembre de 2013). Obtenido de [https://prezi.com/vvqj\\_m7dgf0c/circuitos-turisticos/?webgl=0](https://prezi.com/vvqj_m7dgf0c/circuitos-turisticos/?webgl=0)

Min. de comercio exterior y turismo, P. (s/m de s/m de 2015). *MINCETUR*.  
Recuperado el 04 de julio de 2016, de MINCETUR: Circuito turístico: Conjunto de diversos destinos que se unen en forma articulada y programada. Contemplan recursos naturales, culturales y humanos, así como un conjunto de servicios ofrecidos al turista. El punto de inicio y de fin del circuito es el mis

Ministerio de Turismo. (2015). *Ministerio de Turismo del Ecuador*. Obtenido de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/30-servicios-mintur/104-catastro-turistico>

Montes, R. (2015). *Secretaría de Cultura de México* . Obtenido de <http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/cuadernos/pdf19/articulo9.pdf>

Omaña, C. (2016). *PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA*. Obtenido de <http://pegasus.javeriana.edu.co/~PA121-01-TurBogota/acts.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2017). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Entender al Turismo: Glosario Básico:  
<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Parreno, J. (Abril- Agosto de 2008). *Open Edition*. Obtenido de <http://etudescaribeennes.revues.org/1343>

Perez&Merino, J. (2015). *Definicion.de*. Obtenido de <http://definicion.de/producto-turistico/>

Polo Sánchez, M. (2012). Autoconcepto de estudiantes con discapacidad visual, auditiva y motora. *Revista Latinoamericana de Psicología* , 88.

Registro Oficial. (25 de Septiembre de 2012). *Consejo de Discapacidades*. Obtenido de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)

[content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)

Rementeria, A. (2008). *Concepto de gestión*. Santiago de Chile: Editorial Universidad Bolivariana.

Rodríguez, M. (2016). *eumed.net*. Obtenido de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1157/la\\_actividad\\_turistica\\_y\\_producto\\_turistico.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1157/la_actividad_turistica_y_producto_turistico.html)

Sectur. (2015). *Sistema nacional de la información estadística del sector turismo de México - datatur*. Obtenido de sistema nacional de la información estadística del sector turismo de México - datatur:

<http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>

*Servicio Nacional de Turismo*. (2016). Obtenido de Servicio Nacional de Turismo:

<https://www.sernatur.cl/diversificacion-de-productos-turisticos/>

## CAPÍTULO VIII

### APÉNDICES Y ANEXOS

**Anexo 1: (GAD), entrevista: Técnicos de la Dirección de Turismo del Cantón Riobamba sobre la Oferta Turística para Personas con Discapacidad.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**“Entrevista dirigida a Técnicos de la Dirección de Turismo de Riobamba”**

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento de la percepción y gestión realizada sobre la Oferta turística para Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Cuestionario:**

1. ¿Conoce usted qué tipo de discapacidades existen?
2. ¿Conoce sobre los requerimientos de las Personas con Discapacidad para satisfacer sus necesidades en cuanto a servicios turísticos?
3. ¿Se ha considerado a las Personas con Discapacidad para la Planificación Turística local? (si la respuesta es sí, ¿de qué manera? Y si la respuesta es no, ¿Por qué?)
4. ¿Cuál ha sido la Gestión de la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba para facilitar la atención y servicios turísticos a Personas con Discapacidad?

5. ¿Cuántas normativas u ordenanzas existen con respecto a las necesidades que deben satisfacer los prestadores de servicios turísticos con respecto a las Personas con Discapacidad? (*alguna específica para Personas Deficientes Auditivas?*)
6. ¿Conoce la existencia de Guías Turísticas (intérpretes) que han desarrollado competencias para atender a Personas con Discapacidad. (ejemplo que tengan conocimiento de Lenguaje de Señas ecuatoriano).
7. ¿La planta turística e infraestructura de la ciudad de Riobamba está preparada para atender a qué tipo de Personas con discapacidad?
8. ¿Posee una propuesta específica para fomentar el Turismo Inclusivo?
9. ¿Cuál sería el nivel de interés en que Riobamba al ser una ciudad de las primicias proponga un proyecto innovador para el Turismo Inclusivo?

**Nivel de interés**

- Alto
- Medio
- Bajo

10. ¿Qué proyecto le gustaría que se implemente para aportar a la atención y servicios turísticos de un Turismo Incluyente?
11. La institución cuenta con aliados estratégicos (Consejo Provincial, MINTUR, etc) para el desarrollo de un turismo incluyente?
12. ¿Tiene conocimiento o referencia de cómo es la Gestión para el Turismo Incluyente en otras ciudad del país?
13. Piensa usted que la Infraestructura de Servicios Turísticos de la ciudad de Riobamba está preparada para dar atención y servicio a Personas con Discapacidad? Si o No ¿por qué
14. Indique en qué nivel se cumple con las facilidades turísticas para llevar a cabo un turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba

FACILIDAD	RANGO			Observaciones
	No cumple	Cumple	En qué grado se cumple Bueno Regular Malo	
Eliminación de barreras arquitectónicas Consideración del descuento económico en el pago de servicios Transporte público (taxis, buses) están en condiciones de transportar a Personas con Discapacidad?				

Elaborado por Ana Karen Velasco P

**Anexo 2: (Concejal) Entrevista dirigida al Concejal Lic. Rolando Gómez – representante de las Personas con Capacidades Diferentes**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

Entrevista dirigida al Concejal Lic. Rolando Gómez – representante de las Personas con Discapacidad

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta Entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento de la percepción sobre la Oferta Turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Cuestionario:**

1. ¿Conoce usted qué Tipo de Discapacidades existen?
2. ¿Conoce sobre los requerimientos de las Personas con Discapacidad para satisfacer las necesidades en cuanto a Servicios Turísticos?
3. ¿Cuál es su apreciación respecto a la Oferta Turística para Personas con Discapacidades en la ciudad de Riobamba?
4. ¿Existen políticas de estado para fomentar el Turismo Inclusivo?
5. Considera que la Dirección de Turismo debería contar con Contingente (Guías Turísticos- intérpretes) con competencias necesarias para atender a Personas con Discapacidad. (ejemplo que sepan Lenguaje de Señas ecuatoriano, braille, etc.)
6. ¿Conoce el índice de la demanda actual y potencial de Personas con Discapacidad que realizan turismo? (mientras se hace la pregunta explicar cuántos son aproximadamente y en un futuro cuántos podría llegar a usar este servicio.)
7. ¿Qué proyecto le gustaría que se Implemente para contribuir a la atención y servicios turísticos para Personas con Discapacidad?

8. Al ser Riobamba la ciudad de las primicias, determine el grado de interés de la Propuesta de un “Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas”

**Nivel de interés**

- Alto   
Medio   
Bajo

9. Se da fiel cumplimiento a las Ordenanzas Municipales con respecto a las Personas con Discapacidad? (Ejemplo eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas en el Cantón Riobamba, Hoteles con infraestructura adecuada, etc.

**Anexo 3: (UEESCH), entrevista: Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

“Entrevista dirigida a Autoridades y Personal Docente de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo”

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta Entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento sobre la Oferta Turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Cuestionario:**

- a. ¿ Se ha identificado algún interés de los Estudiantes Sordos por realizar turismo en la ciudad?
- b. ¿Según su criterio determine el grado de conocimiento de los estudiantes con respecto a los atractivos turísticos de la ciudad de Riobamba?

**Nivel de conocimiento**

- Alto
- Medio
- Bajo

- c. ¿Conoce usted a un Guía de Turismo que sepa de Lengua de Señas Ecuatoriana y que le realice City Tours ?
- d. Estaría dispuesto a destinar un espacio de tiempo para realizar circuitos turísticos especializados en Lenguaje de Señas Ecuatoriano como parte de la complementación académica de los Estudiantes de la Institución?
- e. ¿Nos permitiría motivar a los estudiantes de esta Institución para que conozcan el núcleo histórico de la ciudad?
- f. Determine el grado de importancia de una propuesta de Diseñar un “Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para Personas con Deficiencia Auditiva”

**Anexo 4: (UEESCH-e), entrevista: Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo y Asociación de Sordos de Chimborazo**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

“Entrevista dirigida a Estudiantes de la Unidad Educativa Especializa Sordos de Chimborazo y Asociación de Sordos de Chimborazo”

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P.      **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta Entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento sobre la Oferta Turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Cuestionario:**

1. Le gustaría conocer los diferentes lugares turísticos de Riobamba. (museos, parques, iglesias )

SI                            NO     

2. Marque con una X los Atractivos turísticos de la ciudad de Riobamba que le gustaría conocer con un Guía Turístico que sepa Lengua de Señas Ecuatoriana.

- 
- Parques
  - Museos
  - Edificios Antiguos
  - Iglesias
  - Planta turística: hoteles, restaurantes, agencias de viaje, entre otros
  - Nevados
  - Otros
- 

3. Cada qué tiempo hace turismo, y ¿con quién?

Siempre                       A veces                            Nunca     

Amigos                       Familia                            Pareja                            Solo     

Nombre: \_\_\_\_\_

**Anexo 5: Fichas de Observación para Prestadores de Servicio según el Catastro de la Planta Turística Riobamba 2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**Fichas de Observación para Prestadores de Servicio según el Catastro de la Planta Turística Riobamba 2017**

**Investigador:** Ana Karen Velasco P.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Finalidad de la Observación:** La información recolectada en esta observación es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento sobre la Oferta Turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Tabla 29 Ficha de Observación de la Planta Turística**

---

\_\_\_\_\_ **Prestador de Servicio de la Planta Turística, Catastro Riobamba 2017.**

---

<b>Requerimiento</b>	<b>Cumple</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>No Cumple</b>	<b>Importante</b>
Las barreras arquitectónicas de su establecimiento están superadas Su establecimiento cuenta con acceso adecuado para las Personas con Discapacidad Su establecimiento cuenta con señalización específica en las diferentes áreas de servicio: restaurante-bar, áreas sociales, servicios higiénicos etc. Posee habitaciones con facilidades para las Personas con Discapacidades Su carta o menú está traducida en el Sistema Braille para el acceso a un cliente con Discapacidad Visual Cuenta con Personal que ha desarrollado competencias necesarias para atender a Personas con Discapacidad (lengua de Señas Ecuatoriano, sistema Braille, etc.) Su establecimiento cuenta con alarmas visuales para Personas con Discapacidad Auditiva en caso de un siniestro El servicio de taxis de su zona cuenta con uno específico para traslado de silla de ruedas o Personas con Discapacidad				

---

Elaborado por: Ana Karen Velasco P

**Preguntas genéricas:**

- a) ¿Conoce usted los tipos de Discapacidades?
- b) ¿Con qué frecuencia recibe en su establecimiento a Personas con Discapacidad?
- c) ¿Le gustaría considerar al grupo de Personas con Discapacidad para hacer alguna adecuación en su Establecimiento (ejemplo: rampas, sistema Braille en señalética, señalización adecuada, entre otros)?

**Observaciones/ Sugerencias:**

---

---

---

**Nombre del Administrador/ representante del Establecimiento**

---

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Ruc/ Ci:** \_\_\_\_\_

**¡Gracias por su valiosa Colaboración!**



## 1era Validación de entrevistas por Lic. Rocío Paredes

### GAD

**Anexo 1: (GAD), entrevista: Técnicos de la Dirección de Turismo del Cantón Riobamba sobre la Oferta Turística para Personas con Discapacidad.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA  
“Entrevista dirigida a Técnicos de la Dirección de Turismo de Riobamba”**

### PILOTO DE VALIDACIÓN

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento de la percepción y gestión realizada de la Oferta turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

#### **Cuestionario:**

1. ¿Conoce usted qué tipo de discapacidades existen?
2. ¿Conoce sobre los requerimientos de las Personas con Discapacidad para satisfacer las necesidades en cuanto a servicios turísticos?
3. ¿Se ha considerado a las Personas con Discapacidad para la Planificación Turística local? (si la respuesta es sí, ¿de qué manera? Y si la respuesta es no, ¿Por qué?)
4. ¿Cuál ha sido la Gestión de la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba para facilitar la atención y servicios turísticos a Personas con Discapacidad?
5. ¿Cuántas normativas u ordenanzas existen con respecto a las necesidades que deben satisfacer los prestadores de servicios turísticos a las Personas con Discapacidad? (*alguna específica para Personas Deficientes Auditivas?*)
6. ¿Conoce la existencia de Guías - intérpretes que han desarrollado competencias para atender a Personas con Discapacidad. (Ejemplo que tengan conocimiento de la lengua de Señas Ecuatoriana).
7. ¿La planta turística e infraestructura de la ciudad de Riobamba está preparada para atender a qué tipo de Personas con discapacidad?

8. ¿Posee una propuesta específica para fomentar el Turismo Inclusivo?
9. Cuál sería el nivel de interés en que Riobamba, ciudad de las primicias proponga un proyecto innovador para el Turismo Inclusivo?

Interés	Nivel
Alto	
Medio	
Bajo	

10. ¿Qué proyecto le gustaría que se implemente para aportar a la atención y servicios para un Turismo Inclusivo?
11. La institución cuenta con aliados estratégicos (Consejo Provincial, MINTUR, etc) para el desarrollo de un Turismo Inclusivo?
12. ¿Tiene conocimiento o referencia de cómo es la Gestión para el Turismo Inclusivo en otras ciudades del país?
13. Piensa usted que la Infraestructura de Servicios Turísticos de la ciudad de Riobamba está preparada para dar atención y servicio a Personas con Discapacidad? Si o No ¿por qué
14. Indique en qué nivel se cumple con las facilidades turísticas para llevar a cabo un turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba

FACILIDAD	RANGO		En qué grado se cumple				Observaciones
	No cumple	Cumple	Bueno	Regular	Malo		
Eliminación de barreras arquitectónicas							
Consideración del descuento económico en el pago de servicios							
Transporte público (taxis, buses) están en condiciones de transportar a Personas con Discapacidad?							
(espacio para sugerencias)							

Validado por:  
 Lic. Rocío Paredes  
 Maestra Intérprete de Educación Inclusiva

C.I 0601799166

CONCEJAL

Anexo 2: (Concejal) Entrevista dirigida al Concejal Rolando Gómez – representante de las Personas con Capacidades Diferentes

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

“Entrevista dirigida al Concejal Rolando Gómez – representante de las Personas con Capacidades Diferentes”

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**PILOTO DE VALIDACIÓN**

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta Entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento de la percepción sobre la Oferta Turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Cuestionario:**

1. ¿Conoce usted los Tipos de Discapacidades ?
2. ¿Conoce sobre los requerimientos de las Personas con Discapacidad para satisfacer las necesidades de Servicios Turísticos?
3. ¿Cuál es su apreciación respecto a la Oferta Turística para Personas con Discapacidades en la ciudad de Riobamba?
  4. ¿Existen políticas de estado para fomentar el Turismo Inclusivo?
  5. Considera que la Dirección de Turismo debería contar con Personal (guías intérpretes) con competencias necesarias para atender a Personas con Discapacidad. (Lengua de Señas Ecuatoriana, sistema Braille, etc.)
6. ¿Conoce el índice de la demanda actual y potencial de Personas con Discapacidad que realizan turismo? *(mientras hago la pregunta explicar cuántos son aproximadamente y en un futuro cuántos podría llegar a usar este servicio.)*
7. ¿Qué proyecto le gustaría que se Implemente para contribuir a la atención y servicios turísticos para Personas con Discapacidad?

8. Al ser Riobamba la ciudad de las primicias, determine el grado de interés de la Propuesta de un “Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas”

<b>Interés</b>	<b>Nivel</b>
Alto	
Medio	
bajo	

9. Se da fiel cumplimiento a las Ordenanzas Municipales con respecto a las Personas con Discapacidad? (Ejemplo eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas en el Cantón Riobamba, Hoteles con infraestructura adecuada, etc.

Validado por:

Lic. Rocío Paredes                      C.I 0601799166

Maestra Intérprete de Educación Inclusiva

UEESCH

Anexo 3: (UEESCH), entrevista: Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

“Entrevista dirigida a Autoridades y personal docente de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo”

**PILOTO DE VALIDACIÓN**

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta Entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento sobre la Oferta Turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Cuestionario:**

1. ¿ Se ha identificado algún interés de los Estudiantes Sordos por realizar turismo en la ciudad?
2. ¿Según su criterio determine el grado de conocimiento de los estudiantes con respecto a los atractivos turísticos de la ciudad de Riobamba?
  - a. Alto
  - b. Medio
  - c. Bajo
3. ¿Conoce usted un Guía de Turístico que tenga conocimiento de la Lengua de Señas Ecuatoriana?
4. Estaría dispuesto a destinar un espacio de tiempo para realizar circuitos turísticos apoyados en Lengua de Señas Ecuatoriana como parte de la formación académica de los Estudiantes de la Institución?
5. ¿Nos permitiría motivar a los estudiantes de esta Institución para que conozcan el núcleo histórico de la ciudad?
6. Determine el grado de importancia de un diseño de propuesta de un “Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para Personas Deficientes Auditivas”

Validado por:

Lic. Rocío Paredes

C.I 0601799166

## **2da Validación de Entrevistas: Lic. Cecilia Moreno**

GAD

**Anexo 1: (GAD), entrevista: Técnicos de la Dirección de Turismo del Cantón Riobamba sobre la Oferta Turística para Personas con Discapacidad.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**“Entrevista dirigida a Técnicos de la Dirección de Turismo de Riobamba”**

**PILOTO DE VALIDACIÓN**

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento de la percepción y gestión realizada de la Oferta turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Cuestionario:**

1. ¿Conoce usted los Tipo de discapacidades?
2. ¿Conoce sobre los requerimientos de las Personas con Discapacidad para satisfacer las necesidades en cuanto a servicios turísticos?
3. ¿Se ha considerado a las Personas con Discapacidad para la Planificación Turística local? (si la respuesta es sí, ¿de qué manera? Y si la respuesta es no, ¿Por qué?)
4. ¿Cuál ha sido la Gestión de la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba para facilitar la atención en servicios turísticos a Personas con Discapacidad?
5. ¿Conoce usted las normativas u ordenanzas con respecto a las necesidades que deben satisfacer los prestadores de servicios turísticos a las Personas con Discapacidad? (*alguna específica para Personas Deficientes Auditivas?*)

6. ¿Sabe usted de la existencia de Guías – intérpretes que han desarrollado competencias para atender a Personas con Discapacidad. (Ejemplo que tengan conocimiento de la Lengua de Señas Ecuatoriana, sistema Braille, etc).

7.¿De acuerdo a su conocimiento, piensa usted que la Infraestructura de Servicios Turísticos de la ciudad de Riobamba está preparada para dar atención y servicio a Personas con Discapacidad? Si o No ¿por qué

8.¿La Dirección de Turismo del GADM Riobamba posee una propuesta específica para fomentar el Turismo Inclusivo? (intérprete de lengua de Señas en museos, folletos en sistema Braille, etc)

9. Cuál sería el nivel de interés de la a Dirección de Turismo del GADM Riobamba frente a la propuesta de un proyecto innovador para el Turismo Inclusivo?

Interés	Nivel
Alto	
Medio	
bajo	

10.¿Qué proyecto le gustaría que se implemente para aportar en la atención y servicios de un Turismo Inclusivo?

11.La institución cuenta con aliados estratégicos (Consejo Provincial, MINTUR, etc) para el desarrollo de un Turismo Inclusivo?

12.¿Conoce usted ciudades del país donde fomenten el Turismo Inclusivo ¿

14.De los ítems mencionados a continuación, señale los que se ejecutan en la ciudad de Riobamba para un Turismo Inclusivo.

FACILIDAD	RANGO			En qué grado se cumple			Observaciones
	No cumple	Cumple		Bueno	Regular	Malo	
Eliminación de barreras arquitectónicas							
Consideración del descuento económico en el pago de servicios							
Transporte público (taxis, buses) están en condiciones de							

---

transportar a  
Personas con  
Discapacidad?  
Sensibilización a  
Cooperativas de  
taxis y buses para el  
trato adecuado a P.  
con Discapacidad.  
Registro de ingreso  
a Atractivos  
Turístico de P. con  
Discapacidad.

Otros

---

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

Entrevistado: \_\_\_\_\_ C. I: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

Validado por: Lic. Cecilia Moreno C.I 0601213101  
Lic. En Ciencia de la Educación, especialidad psicología educativa.

CONCEJAL

Anexo 2:. Entrevista dirigida al Concejal Rolando Gómez – representante de las Personas con Capacidades Diferentes

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

Entrevista dirigida al Concejal Rolando Gómez – representante de las Personas con Capacidades Diferentes

**PILOTO DE VALIDACIÓN**

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta Entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento de la percepción sobre la Oferta Turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Cuestionario:**

- 1.¿Conoce usted los Tipos de Discapacidades ?
- 2.¿Conoce sobre los requerimientos de las Personas con Discapacidad para satisfacer las necesidades de Servicios Turísticos?
3. ¿Hay Oferta Turística para Personas con Discapacidades en la ciudad de Riobamba?
- 4.¿Existen políticas de estado para fomentar el Turismo Inclusivo?
5. Considera que la Dirección de Gestión de Turismo del GADM debería contar con Personal (guías intérpretes) con competencias necesarias para atender a Personas con Discapacidad. (Lengua de Señas Ecuatoriana, sistema Braille, etc.)
- 6.¿Conoce el índice de la demanda actual y potencial de Personas con Discapacidad que realizan turismo? *(mientras hago la pregunta explicar cuántos son aproximadamente y en un futuro cuántos podría llegar a usar este servicio.)*
- 7.¿Qué proyecto le gustaría que se Implemente para contribuir en la atención y servicios turísticos para Personas con Discapacidad?

8. Al ser Riobamba la ciudad de las primicias, determine el grado de interés de la Propuesta de un “Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas”

<b>Interés</b>	<b>Nivel</b>
Alto	
Medio	
bajo	

9. Se da fiel cumplimiento a las Ordenanzas Municipales con respecto a las Personas con Discapacidad? (Ejemplo eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas en el Cantón Riobamba, Hoteles con infraestructura adecuada, etc.

Entrevistado: \_\_\_\_\_ C. I: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

Validado por: Lic. Cecilia Moreno      C.I 0601213101  
Lic. En Ciencia de la Educación, especialidad psicología educativa.

UEESCH

Anexo 3: (UEESCH), entrevista: Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

“Entrevista dirigida a Autoridades y personal docente de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo”

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**PILOTO DE VALIDACIÓN**

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta Entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento sobre la Oferta Turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Cuestionario:**

1. ¿Se ha identificado algún interés de los Estudiantes Sordos por realizar turismo en la ciudad?

2. ¿Según su criterio determine el grado de conocimiento de los estudiantes con respecto a los atractivos turísticos de la ciudad de Riobamba?

a. Alto

b. Medio

c. Bajo

3. ¿Conoce usted un Guía Turístico que tenga conocimiento de la Lengua de Señas Ecuatoriana?

4. Estaría dispuesto a destinar un espacio de tiempo dentro la planificación para realizar circuitos turísticos apoyados en Lengua de Señas Ecuatoriana como parte de la formación académica de los Estudiantes de la Institución?

5. ¿Nos permitiría motivar a los estudiantes de esta Institución para que conozcan el núcleo histórico de la ciudad?

6. Determine la importancia de la propuesta de un “Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para Personas Deficientes Auditivas”

Entrevistado: \_\_\_\_\_ C. I: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

Validado por: Lic. Cecilia Moreno

C.I 0601213101

Lic. En Ciencia de la Educación, especialidad psicología educativa.

### 3ra Validación de Entrevistas: Lic. Jacqueline Goyes

GAD

**Anexo 1: (GAD), entrevista: Técnicos de la Dirección de Turismo del Cantón Riobamba sobre la Oferta Turística para Personas con Discapacidad.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**Entrevista dirigida a Técnicos de la “Dirección de Turismo de Riobamba”**

**PILOTO DE VALIDACIÓN**

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta entrevista es estrictamente de carácter académico para tener una aproximación y conocimiento de la percepción y gestión realizada de la Oferta turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Cuestionario:**

1. ¿Conoce usted los Tipo de discapacidades?
2. ¿Conoce sobre los requerimientos de las Personas con Discapacidad para satisfacer las necesidades en cuanto a servicios turísticos?
3. ¿Se ha considerado a las Personas con Discapacidad para la Planificación Turística local? (si la respuesta es sí, ¿de qué manera? Y si la respuesta es no, ¿Por qué?)
4. ¿Cuál ha sido la Gestión de la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba para facilitar la atención en servicios turísticos a Personas con Discapacidad?
5. ¿Conoce usted las normativas u ordenanzas con respecto a las necesidades que deben satisfacer los prestadores de servicios turísticos a las Personas con Discapacidad? (*alguna específica para Personas Deficientes Auditivas?*)
6. ¿Sabe usted de la existencia de Guías - intérpretes que han desarrollado competencias para atender a Personas con Discapacidad. (Ejemplo que tengan conocimiento de la Lengua de Señas Ecuatoriana, sistema Braille, etc).

7.¿De acuerdo a su conocimiento, piensa usted que la Infraestructura de Servicios Turísticos de la ciudad de Riobamba está preparada para dar atención y servicio a Personas con Discapacidad? Si o No ¿por qué?

8.¿La Dirección de Turismo del GADM Riobamba posee una propuesta específica para fomentar el Turismo Inclusivo? (intérprete de lengua de Señas en museos, folletos en sistema Braille, etc)

9. Cuál sería el nivel de interés de la a Dirección de Turismo del GADM Riobamba frente a la propuesta de un proyecto innovador para el Turismo Inclusivo?

Interés	Nivel
Alto	
Medio	
bajo	

10.¿Qué proyecto le gustaría que se implemente para aportar en la atención y servicios de un Turismo Inclusivo?

11.La institución cuenta con aliados estratégicos ( Instituciones y Asociaciones de Personas con Discapacidad, Consejo Provincial, MINTUR, entre otros ) para la formulación de Proyectos de Turismo Inclusivo?

12. ¿Existen políticas en la Dirección de Turismo que consideren a las personas con Discapacidad cómo prioridad en el Turismo Inclusivo?

13.¿Conoce usted ciudades dentro y fuera del país donde fomenten el Turismo Inclusivo ?

14. Este departamento cuenta con material informativo de difusión para Personas con Discapacidad que así lo requieran?

14.De los ítems mencionados a continuación, señale los que se ejecutan en la ciudad de Riobamba para un Turismo Inclusivo.

FACILIDAD	RANGO			En qué grado se cumple			Observaciones
	No cumple	Cumple		Bueno	Regular	Malo	
Eliminación de barreras arquitectónicas							
Consideración del descuento económico en el pago de servicios							
Transporte público							

---

(taxis, buses) están en condiciones de transportar a Personas con Discapacidad? Sensibilización a Cooperativas de taxis y buses para el trato adecuado a P. con Discapacidad. Registro de ingreso a Atractivos Turístico de P. con Discapacidad.

Señalética (sistema Braille)

---

Entrevistado: \_\_\_\_\_ C. I: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

Validado por: Lic. Jaqueline Goyes C.I 0601691934  
Maestra Intérprete de Educación Inclusiva

Anexo 2: Entrevista dirigida al Concejal Rolando Gómez – representante de las Personas con Capacidades Diferentes

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

Entrevista dirigida al Concejal Rolando Gómez – representante de las Personas con Capacidades Diferentes

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**PILOTO DE VALIDACIÓN**

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta Entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento de la percepción sobre la Oferta Turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Cuestionario:**

- 1.¿Qué Tipos de Discapacidades existen?
- 2.¿Da a conocer a los Representantes del GADM de Riobamba los requerimientos de las Personas con Discapacidad para satisfacer las necesidades de Servicios Turísticos?
3. ¿Hay Oferta Turística para Personas con Discapacidades en la ciudad de Riobamba?
- 4.¿Existen políticas de estado para fomentar el Turismo Inclusivo?
- 5.Se promueve desde el CONADIS la realización de proyectos de Turismo Inclusivo en Coordinación de los diferentes GADS
6. Considera que la Dirección de Gestión de Turismo del GADM debería contar con Personal (guías intérpretes) con competencias necesarias para atender a Personas con Discapacidad. (Lengua de Señas Ecuatoriana, sistema Braille, etc.)
- 7.¿Conoce el índice de la demanda actual y potencial de Personas con Discapacidad que realizan turismo? *(mientras hago la pregunta explicar cuántos son aproximadamente y en un futuro cuántos podría llegar a usar este servicio.)*
- 8.¿Qué proyecto le gustaría que se Implemente para contribuir en la atención y servicios turísticos para Personas con Discapacidad?

9. Riobamba la “Ciudad de las Primicias” , determine el grado de interés de la Propuesta de un “Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la diversificación de la Oferta a Personas Deficientes Auditivas”

Interés	Nivel
Alto	
Medio	
bajo	

9. Se da fiel cumplimiento a las Ordenanzas Municipales con respecto a las Personas con Discapacidad? etc.

FACILIDAD	RANGO			En qué grado se cumple			Observaciones
	No cumple	Cumple		Bueno	Regular	Malo	
Eliminación de barreras arquitectónicas							
Consideración del descuento económico en el pago de servicios							
Transporte público (taxis, buses) están en condiciones de transportar a Personas con Discapacidad?							
Sensibilización a Cooperativas de taxis y buses para el trato adecuado a P. con Discapacidad.							
Registro de ingreso a Atractivos Turístico de P. con Discapacidad.							

Elaborado por Ana Karen Velasco P.

**Sugerencias:**

---

---

---

**Entrevistado:** \_\_\_\_\_ **C. I:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma**

**Validado por:** Lic. Jaqueline Goyes **C.I** 0601691934  
Maestra Intérprete de Educación Inclusiva

UEESCH

Anexo 3: (UEESCH), entrevista: Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

“Entrevista dirigida a Autoridades y personal docente de la Unidad Educativa Especializa Sordos de Chimborazo”

**Entrevistador:** Ana Karen Velasco P. **Fecha:** \_\_\_\_\_

**PILOTO DE VALIDACIÓN**

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta Entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento sobre la Oferta Turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

**Cuestionario:**

1.¿Se ha identificado algún interés de los Estudiantes Sordos por realizar turismo en la ciudad?

2.¿Según su criterio determine el grado de conocimiento de los estudiantes con respecto a los atractivos turísticos de la ciudad de Riobamba?

a. Alto            b. Medio            c. Bajo

3.¿Conoce usted un Guía – intérprete Turístico que tenga conocimiento de la Lengua de Señas Ecuatoriana?

4. Estaría dispuesto a destinar un espacio de tiempo dentro la planificación para realizar circuitos turísticos apoyados en Lengua de Señas Ecuatoriana como parte de la formación académica de los Estudiantes de la Institución?

5.¿Nos permitiría motivar a los estudiantes de esta Institución para que conozcan el núcleo histórico de la ciudad?

6. Determine la importancia de la propuesta de un “Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para Personas Deficientes Auditivas”

7. Considera necesario fomentar en la Institución la importancia del Turismo como parte de la cultura y conocimiento de la historia?

SI            ¿por qué?

NO            ¿por qué?

Entrevistado: \_\_\_\_\_ C. I: \_\_\_\_\_

Validado por Lic. Jaqueline Goyes  
Maestra Intérprete de Educación Inclusiva

## Anexo 7: Entrevistas aplicadas

Anexo 3: (UEESCH), entrevista a la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

Entrevista dirigida a Autoridades de la “Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo”

Entrevistador: Ana Karen Velasco P.

Fecha: 31/03/17

# 1

**Finalidad de la Entrevista:** La información obtenida en esta Entrevista es estrictamente de carácter académico, para tener una aproximación y conocimiento sobre la Oferta Turística a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

### Cuestionario:

1. ¿Se ha identificado algún interés de los Estudiantes Sordos por realizar turismo en la ciudad?
2. ¿Según su criterio determine el grado de conocimiento de los estudiantes con respecto a los atractivos turísticos de la ciudad de Riobamba?

a. Alto	b. Medio	<input checked="" type="checkbox"/>	c. Bajo
---------	----------	-------------------------------------	---------

3. ¿Conoce usted un Guía Turístico que tenga conocimiento de la Lengua de Señas Ecuatoriana?
4. ¿Estaría dispuesto a destinar un espacio de tiempo dentro de la planificación para realizar circuitos turísticos apoyados en Lengua de Señas Ecuatoriana como parte de la formación académica de los Estudiantes de la Institución?
5. ¿Nos permitiría motivar a los estudiantes de esta Institución para que conozcan el núcleo histórico de la ciudad?
6. Determine la importancia de la propuesta de un “Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para Personas Deficientes Auditivas”
7. Considera necesario fomentar en la Institución la importancia del Turismo como parte de la cultura y conocimiento de la historia?

SI	¿por qué?
NO	¿por qué?

8. Observaciones/ sugerencias:

Todos los respuestas a la entrevista se encuentran en digital (Formato Audio)

Entrevistado: Rc. Carolina Cadena C.I: 060241432-8  
Docente de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo

Firma (Sandra Cadena B)

**Anexo 8: Documentos de autorización necesarios para la investigación de campo**

Oficio No. 119 DD-CHR- ASRE

Riobamba, 10 de febrero del 2017

Dependencia: ASRE  
Asunto: Autorización

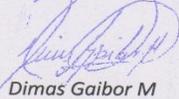
Doctor  
Héctor Pacheco  
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA - UNACH**  
Presente.-

De mi consideración:

En atención al oficio Nro. 031-CIGTYH-2017, de fecha 08 de febrero del año en curso en el cual solicita autorización para que el Señorita VELASCO PAREDES ANA KAREN con C.I. 060450286-4 estudiante de la facultad de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera, realice su investigación del trabajo de titulación denominado "CIRCUITO TURÍSTICO DEL NÚCLEO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PARA LA DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA A PERSONAS DEFICIENTES AUDITIVAS", modalidad proyecto de investigación; Al respecto este Distrito Educativo Riobamba \_ Chambo, comunica que se procede a autorizar lo solicitado, cabe anotar que esta actividad se debe coordinar con la autoridad de la institución que corresponda al requerimiento.

Particular que comunico, para los fines pertinentes.

Atentamente



Dimas Gaibor M

**DIRECTOR DEL DISTRITO EDUCATIVO**  
**CHAMBO RIOBAMBA**



IM/Im.



## Anexo 9: Resultados de Entrevista a Autoridades

### 9.1 Criterio de técnicos de la dirección de turismo del GADM Riobamba.

La siguiente Tabla contiene las respuestas frente al desarrollo de una entrevista de 9 preguntas aplicadas a la Directora y dos técnicas del Departamento de Turismo del GAD de Riobamba para conocer los siguientes aspectos:

**Tabla 30 Resultado de Encuestas a Técnicos de la Dirección de Turismo**

PREGUNTAS	RESULTADO			
	Lic. Cruz	Balvanera	Ing. Viviana Ricaurte	Ing. Belén Villagómez
1. ¿Conoce usted los Tipo de discapacidades?	Si		Es muy importante conocer el tema de discapacidades, como tratar al grupo, legislación, inclusión en la sociedad. Se ha hecho una socialización a los prestadores de servicio sobre la ordenanza, por lo tanto se espera salidas de campo.	Sí, es algo nuevo que se supo gracias a un curso web realizado con CONADIS, se tiene idea de las discapacidades que contempla el Ecuador.
2. ¿Conoce sobre los requerimientos de las Personas con Discapacidad para satisfacer las necesidades en cuanto a servicios turísticos?	No a profundidad			Se espera ser una ciudad inclusiva no solo netamente en actividades turísticas sino, en todo sentido, evitar barreras tanto urbanísticas como arquitectónicas para las personas con discapacidad (visual, autismo) evitar la discriminación de las personas.
3. ¿Se ha considerado a las Personas con Discapacidad para la Planificación Turística local? (si la respuesta es sí, ¿de qué manera? Y si la respuesta es no, ¿Por qué?)	No, no únicamente en este período sino que es un tema que no ha sido considerado en lo absoluto. Se ha considerado en primera instancia la eliminación de barreras arquitectónicas		Por medio de la ordenanza se pretende que lo sea. Se aspira que la parte central, que es por donde transita la mayor parte de gente y entre ellas las Personas con Discapacidad puedan tener acceso a todo lado, se ha planificado hacer en la parte central, porque hacerlo al 100% no se va a lograr, pero por lo menos en la parte central	No, en cuanto a la construcción la ciudad no es netamente inclusiva, la ciudad tiene que aprender a ser inclusiva, tomar modelos de otros lugares, ejemplo Baños, ha bajado en nivel de barreras arquitectónicas, tampoco se puede obligar a la gente porque la economía no está como para exigir tantos cambios, se puede dar a conocer las maneras en que la ciudad puede ser inclusiva, es cuestión de tiempo, poco a poco ir cambiando.  No solo es cuestión de poner rampas, sino sería ideal contar con computadoras, pantallas que hagan comerciales en Lengua de Señas, videos en las que se dé

			la Bienvenida a la ciudad, que se invite a festividades, etc colocadas en el Parque Sucre.
			Como Municipio también se ha fallado porque cuando se hacen videos de entrega de obras se podría contratar una persona que interprete la información en Lengua de Señas y captar a este segmento.
			Ponerse a las órdenes con el Concejal Rolando Gómez para el tema relacionado con inclusión.
			Invitar, promover el cursos on line.
			Concertación de la ordenanza para la mayoría de prestadores de Servicio del Catastro.
			Sabemos que estas iniciativas no representan mucho, pero se pretende dar el primer paso.
			Existe netamente esta ordenanza ( <i>eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas</i> ), además se ha tenido la idea de que CONADIS dicte cursos y ser parte de su grupo de voluntarios para saber sobre cualquier taller, socialización, etc.
			En el Colegio ( <i>Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo</i> ), la imprenta Braille, a la Asociación de Sordos.
			Si sería bueno conocer de un intérprete, porque en caso de presentarse una personas con discapacidad visual o auditiva no sabemos cómo transmitirle la información.
			En el año 2014 La dirección de turismo tenía la idea de hacer una guianza inclusiva, se pensaba “jugar con todos los sentidos” pero no se ha concretado nada,
<b>4.¿Cuál ha sido la Gestión de la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba para facilitar la atención en servicios turísticos a Personas con Discapacidad?</b>	Revisión de la ordenanza y coordinación con el Consejo de Protección de Derecho y con el Concejal Rolando Gómez.		
<b>5.¿Conoce usted las normativas u ordenanzas con respecto a las necesidades que deben satisfacer los prestadores de servicios turísticos a las Personas con Discapacidad? (alguna específica para Personas Deficientes Auditivas?)</b>	Si, ligeramente.		
<b>6. ¿Sabe usted de la existencia de Guías - intérpretes que han desarrollado competencias para atender a Personas con Discapacidad. (Ejemplo que tengan conocimiento de la Lengua de Señas Ecuatoriana, sistema Braille, etc).</b>	Si ha existido proyectos con el CONADIS.	No, se desconoce al 100%, alguna idea vana tal vez se tiene de que las personas que trabajan en el CONADIS nos podrían ayudar.  Se puede decir que no se ha dado el caso para poder hacerlo.	

		aprovechando que hay la FENSE, (Imprenta Braille), realizar folletos en Braille, visita de los espacios públicos con accesibilidad para personas con discapacidad motriz, a las Personas con Discapacidad visual por medio de sonidos, de música, con otras actividades tratar de llegar a las personas	
<b>7. ¿De acuerdo a su conocimiento, piensa usted que la Infraestructura de Servicios Turísticos de la ciudad de Riobamba está preparada para dar atención y servicio a Personas con Discapacidad? Si o No ¿por qué?</b>	No, tal y como está ahorita no	Todavía no, lastimosamente distintos lugares no tienen el conocimiento. Ejemplo a simple vista el Restaurante Bonny, el rey del burrito cumplen con algunos requisitos	No todos. En discotecas y bares no cumplen
<b>8.¿La Dirección de Turismo del GADM Riobamba posee una propuesta específica para fomentar el Turismo Inclusivo? (intérprete de lengua de Señas en museos, folletos en sistema Braille, etc)</b>	No		No se posee una propuesta hacia los turistas, se está realizando un diagnóstico en donde hay que empezar por uno a ser inclusivos, cuando como dirección y técnicos se debe cumplir para poder exigir en lo posterior tanto a la oferta como a la demanda ser inclusivos.  Incluirse en los eventos de las personas con discapacidad para poco a poco adquirir conocimiento.  Actualmente se está socializando la ordenanza y exigiendo su cumplimiento ya que desde el mes de junio del año pasado se ha venido tomando este tema, se quiere que los prestadores de servicio sepan lo que se necesita cambiar por el beneficio de todos.
<b>9. . Cuál sería el nivel de interés de la a Dirección de Turismo del GADM Riobamba frente a la propuesta de un proyecto innovador para el</b>	Alto	Medio, porque como Turismo tenemos otras prioridades, no el nivel bajo porque tampoco se está haciendo de lado	Medio Alto Se quiere incluir circuitos o proyectos de promoción turística porque las personas con Discapacidad son las que más salen de vacaciones.  Además que es un trabajo conjunto entre otros técnicos

<b>Turismo Inclusivo?</b>	<p>Proyecto que vaya de la mano con la infraestructura, proyecto basado en la oferta de experiencias- disfrute , más allá de la infraestructura, permitir que personas con cualquier tipo de discapacidad puedan disfrutar de una experiencia en cualquiera de los atractivos turístico( naturales, culturales, históricos) sensorial, facilidades de ingreso, potencialidad con el turismo de sanación, prácticas ancestrales, andinas, paliativas (llama-terapia) productos turísticos concretos para personas con discapacidad física, auditiva,</p>	<p>Tomando el ejemplo del núcleo histórico de Quito se encuentra la textura del suelo distinto para que las personas con Discapacidad visual se dé cuenta, rampas, en cada esquina poner medios interpretativos Braille</p>	<p>del Municipio y con la ciudadanía</p>
<p><b>10.¿Qué proyecto le gustaría que se implemente para aportar en la atención y servicios de un Turismo Inclusivo?</b></p>		<p>Realizar paneles virtuales para que por medio de un click aparezca la imagen o animación que explique sobre el atractivo turístico</p>	<p>Implementar un Software o Tablet Gigante en el núcleo histórico para que las palabras que se digan sean interpretadas en Lengua de Señas</p>
<p><b>11.La institución cuenta con aliados estratégicos ( Instituciones y Asociaciones de Personas con Discapacidad, Consejo Provincial, MINTUR, entre otros ) para la formulación de Proyectos de Turismo Inclusivo?</b></p>	<p>Si</p>	<p>Si, CONADIS, Concejal Gómez, además como ciudadano ser inclusivo día a día.</p>	<p>Contar con un intérprete para que le acompañe al señor Alcalde y cuando de discursos lo interprete en Lengua de Señas</p>
<p><b>13.¿Conoce usted ciudades dentro y fuera del país donde fomenten el Turismo Inclusivo ?</b></p>	<p>Ciudad de Baños en cuanto a movilidad pero le falta una oferta concreta.</p>	<p>Quito se ha pronunciado en la inclusión urbanística</p>	<p>Baños, eliminación de barreras, circuitos y deporte extremos</p>

Elaborado por: Ana Karen Velasco P.

Fuente: entrevista

## 9.2 Criterio del Concejal Rolando Gómez- representante de las Personas con

### Discapacidad.

La siguiente Matriz contiene las respuestas de una entrevista de 13 preguntas aplicada al Concejal Rodando Gómez del GAD de Riobamba para conocer los siguientes aspectos

**Tabla 31 Resultados de la entrevista al Concejal Rolando Gómez**

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Qué Tipos de Discapacidades existen?	Discapacidad física (amputaciones, lesiones), auditiva (parciales, totales), visual e intelectual. Discapacidad psicológica tema adjunto a la Discapacidad Intelectual
2.¿Da a conocer a los Representantes del GADM de Riobamba los requerimientos de las Personas con Discapacidad para satisfacer las necesidades de Servicios Turísticos?	Se trabaja con la Dirección de Turismo, el tema del acceso a todos los lugares turísticos de Personas con Discapacidad, se harán visitas a todos los hoteles, restaurantes y de todos los lugares que deben tener el acceso para las Personas con Discapacidad, además se ha elaborado dentro de la comisión la ordenanza de barreras arquitectónicas y urbanísticas. En lo que es urbanístico ya se ha dado mucho cumplimiento, este tiempo se comenzó a través de la Comisaría de Construcción a trabajar en lo arquitectónico que son las Edificaciones de servicio al público, aun cuando sean privadas deben tener todo lo que es accesibilidad para las Personas con Discapacidad, independientemente del tipo que sea.
3. ¿Hay Oferta Turística para Personas con Discapacidades en la ciudad de Riobamba?	Prácticamente, no. Los pocos lugares que existen si pueden llegar las personas con discapacidad lo hacen, pero no como una oferta turística, ejemplo, Baños, una ciudad muy accesible y que ofrece el turismo para Personas con Discapacidad. Se espera en lo posterior hacerlo acá con todo lo que eliminación de barreras podemos invitar a que Personas con Discapacidad puedan visitar nuestra ciudad y los atractivos turísticos que tiene.  Si existen políticas y se están tomando temas ahora a nivel local, hoy se habla de inclusión, tal es el caso de que ahora en algunos GADs

---

<p><b>4.¿Existen políticas de estado para fomentar el Turismo Inclusivo?</b></p>	<p>Municipales estamos Personas con Discapacidad desempeñando funciones como concejales y desde esta posición es una gran ventaja porque se conoce la situación y las necesidades, entonces desde aquí los planteamientos.</p> <p>Se ha presentado La Primera Ordenanza de Sistema de Protección de Derechos, la misma que conforma el Consejo de Protección de Derechos, está en el proceso de contratación de la junta de Contratación de Derechos para hacer el seguimiento en el caso de vulneración de derechos de Personas con Discapacidad o de los Diferentes Grupos de Atención Prioritaria.</p> <p>Otra ordenanza que se ha presentado y está vigente es la de Eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas</p>
<p><b>5. Conoce si desde el CONADIS se realizan proyectos para impulsar el turismo Inclusivo en coordinación con el GAD?</b></p>	<p>Tal vez a nivel Nacional algo se hable de turismo, de accesibilidad si, se está trabajando en Normas Técnicas de Accesibilidad dentro del CONADIS; hablar del turismo inclusivo ya es más bien un tema de cada localidad a pesar de que debería ser así, porque el CONADIS es el ente Rector en Política Pública en beneficio de las Discapacidades y si hablamos de equiparación de oportunidades, de igual, lo que menos se puede hacer es que las Personas con y sin Discapacidad tengamos los mismos accesos.</p>
<p><b>6. Considera que la Dirección de Gestión de Turismo del GADM debería contar con Personal (guías intérpretes) con competencias necesarias para atender a Personas con</b></p>	<p>Por supuesto, en todos los espacios y Yo he pedido que se <b>contrate intérpretes</b>, lamentablemente, no existen, Tuve la oportunidad de hablar con una intérprete, estuvo aprobado el Proyecto para capacitar lo básico en cuanto a la atención a las Personas con Discapacidad Auditiva pero no se concretó nada.</p> <p>Es una comunidad un poco complicada.</p>

---

---

**Discapacidad.**

(Lengua de Señas Ecuatoriana, sistema Braille, etc.)

**7.¿Conoce el índice de**

**la demanda actual y potencial de Personas con Discapacidad que realizan turismo?** No, definitivamente **no se tiene conocimiento, ni estadísticas** de las Personas con Discapacidad que realizan turismo.

**con Discapacidad que**

**realizan turismo?**

*(mientras hago la*

*pregunta explicar*

*cuántos son*

*aproximadamente y en*

*un futuro cuántos*

*podría llegar a usar*

*este servicio.)*

**7 ¿Qué proyecto le gustaría que se** Todos los proyectos deben ser inclusivos, ojalá que se pueda incluir un proyecto con **la señalética necesaria** para que la Personas con

**Implemente para contribuir en la** Discapacidad Auditiva pueda desarrollarse y des involucrarse como una persona que no tiene Discapacidad.

**atención y servicios turísticos para** Las demás Personas con Discapacidad van a requerir **información adecuada, fortalecer la comunicación**

**Personas con**

**Discapacidad?**

**En cuanto a la ordenanza**

**Se puede elaborar ordenanzas para** La ordenanza no es exclusiva para Personas con Discapacidad Física, es para todas las Discapacidades.

**atender necesidades de otras discapacidades** Ejemplo: **piso podo táctil** para que puedan con su bastón identificar por donde deben caminar.

---

---

<p><b>según reza en el Art. 63 de la Ley Idiben que es la esto?Intérprete de Lengua de Señas para garantizar la información adecuada a personas con Discapacidad Auditiva, formularios en el Sistema Braille para acceder a servicios dentro del GAD.</b></p>	<p>Es una iniciativa sujeto a reformas, según el requerimiento de las Personas con Discapacidad, incluso se puede considerar Artículos que mencionen el tema de Discapacidad visual o auditiva.</p> <p>Lo que sucede es que somos legisladores y fiscalizadores, este encargo ya debe hacer otro departamento, el Consejo de Protección de Derechos, desde esta posición se puede hacer el seguimiento.</p> <p>No hay un aporte de los distintos representantes de las Asociaciones o grupos de Personas con Discapacidad que se interesen.</p> <p>Es la primera ordenanza a nivel de país, por lo tanto con el paso del tiempo se pueden observar las falencias, se ha ido reformando en un año aproximadamente, para suplir los vacíos.</p>
<p><b>Quien regula que se dé cumplimiento a la ordenanza, específicamente, al artículo 2 del Ámbito de Aplicación, literal e numeral 6: con respecto a los Centros y servicios de actividad Turística y Hotelera.</b></p>	<p>Se hacen seguimientos, exigir que se cumpla lo que por ley nos corresponde. Se necesita una veeduría de Personas con Discapacidad sobre el cumplimiento de la ordenanza, el CONADIS también debe hacer un seguimiento,</p>
<p><b>Se ha socializado la ordenanza a la circunscripción territorial del cantón</b></p>	<p>Si mediante los medios de comunicación, a grupos específicos de Personas con Discapacidad</p>

---

---

**Riobamba**

**Existe la motivación hacia los prestadores de servicios turísticos para el cumplimiento de esta ordenanza?** Ninguna, no se ha empezado todavía a hablar con ellos, esto está consagrado en la Constitución, es una obligación por cumplir.

**¿En caso de incumplimiento de la ordenanza cual es la sanción que se aplica?** Cuando se detecta, a nivel de barreras urbanísticas, cuando se detecta en algún espacio o vivienda que por mejorar su condición de accesibilidad para el vehículo dañan la vereda y hacen una rampa, existe la citación, si no proceden a eliminar hay 3 citaciones que se hacen, sino luego procede a eliminar el municipio y se le carga a una cuenta del propietario el costo de la Eliminación.

En lo arquitectónico prohibido que el Municipio de una orden de construcción, ahora de esto, de haber sido detectado en la ordenanza mismo puede ser derribado hasta el 30% de lo construido

**Sugerencias** Hacer una propuesta para todas las discapacidades.  
Cd informativo para Personas con Discapacidad.

---

Elaborado por: Ana Karen Velasco P.

Fuente: entrevista

### **Anexo 10: Guión del Circuito Turístico del Núcleo Histórico de la ciudad de Riobamba para la diversificación de la oferta a personas deficientes auditivas.**

La fuente de información recolectada para la elaboración del presente guión pertenece a la Dirección de Turismo de Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba.

#### **“Riobamba, ciudad turística e inclusiva”**

(...) Riobamba es la capital de la provincia de Chimborazo, rodeada y protegida por el nevado Chimborazo, Tungurahua, entre otros. Cuenta con cinco parroquias urbanas y once rurales.

Está situada geográficamente en el centro del territorio continental ecuatoriano, este territorio fue el asiento de los Puruhaes, valerosos y amantes de la libertad

La ciudad se fundó el 14 de agosto de 1534. Fue la primera ciudad española fundada en territorio Ecuatoriano. En 1797 un terremoto destruyó la Villa de San Pedro de Riobamba. En 1799 el Presidente de la Real Audiencia de Quito, Barón de Carondelet, ordena que los habitantes se trasladen a lo que en ese entonces se conocía como la Llanura de Tapi.

La provincia de Chimborazo tiene un papel importante en la historia del país, porque en su territorio, el Ecuador se constituyó como Estado el 14 de Agosto de 1830 y ahí también se firmó la reforma de la última Constitución, en 1998. Por eso Riobamba y Chimborazo son la “Cuna de la Nacionalidad Ecuatoriana”.

Riobamba es una ciudad llena de historia y tradiciones, heredera de este pasado glorioso. Se caracteriza por su Centro Histórico Urbano que ocupa 79 has, es decir 105 manzanas que contienen edificaciones, parques y monumentos, iglesias y conventos, con la arquitectura propia de inicios del siglo XX, de corte neoclásico y tradicional, que conforman su patrimonio de valor histórico cultural

### ***“Parque Maldonado***

Ubicación: Calles Primera Constituyente entre 5 de Junio y Espejo, frente a la Iglesia de la Catedral.

La Plaza Mayor de acuerdo a la costumbre de la época es la primera que trazaron los gestores de construcción de la nueva ciudad. Es el punto donde se concentran de acuerdo a la costumbre colonial, el poder político, religioso y aristocrático. A un costado está La Catedral, al otro el Palacio Municipal, la gobernación y en los dos restantes se levantan las viviendas de las familias más importantes de aquel tiempo.

Entregaron el parque en 1917, contaba entonces con verjas, arbustos, pilares, balaustres, hidrantes y piletas para que beban allí los caballos que halaban los elegantes carruajes de los aristócratas que salían a pasear y lucirse.

Las piletas del parque Maldonado fueron los puntos de encuentro de propietarios de hermosos coches halados por bien ataviados corceles, situadas en el centro de cada uno de los costados, permitían a los riobambeños lucir sus galas.

La estatua de Pedro Vicente Maldonado fue inaugurada en 1927, con una gran fiesta, en la cual estuvo presente el Presidente Isidro Ayora, y el escultor de la estatua del sabio riobambeño Carlos Mayer, fue condecorado por el arte plasmado en homenaje a Maldonado.

### ***La Catedral***

Ubicación: Calle Veloz entre 5 de Junio y Eugenio Espejo.

Historia: Su fachada es una reliquia histórica, fue rescatada de los escombros de la antigua Riobamba destruida en el terremoto de 1797, y fue trasladada piedra tras piedra desde Sicalpa, lugar de la Antigua Riobamba hasta el lugar que hoy ocupa.

Para la nueva iglesia los riobambeños usaron las piedras traídas de la antigua villa, pertenecientes no sólo a la Matriz sino a las otras iglesias destruidas, y las aplicaron a

una fachada que en nada tenía relación con la anterior iglesia principal de la Riobamba colonial.

La nueva fachada fue construida en piedra calcárea blanca con relieves en los que están presentes valores aborígenes y españoles, escenas del viejo y nuevo testamento personajes de nuestra serranía y mensajes bíblicos.

Junto a la iglesia se encuentra la capilla de Santa Bárbara y en el interior de la Catedral hay un Cristo indígena, una pintura de Adolfo Pérez Esquivel, ganador del Premio Nobel de la Paz.

Arquitectura: Es una muestra de arte barroco mestizo, en la que están presentes valores aborígenes y españoles. Sus elementos estéticos y arquitectónicos revelan riqueza y originalidad. Muestra la belleza de la unidad en la diversidad, en el segundo y tercer nivel se admira la ornamentación

Presenta características: el fuste es estriado y también está ensamblado con varias piedras.

Fue edificada con piedras labradas que fueron rescatadas de los escombros tras el terremoto en la antigua Riobamba, los documentos históricos describen a la Iglesia como un edificio espacioso y bastante sólido. La fachada está hecha de piedra blanca calcárea, cubierta de dibujos en relieve que representan los misterios del cristianismo, que son comunes en las iglesias de Europa.

Detalles arquitectónicos

El zócalo es de piedra, seguramente de las canteras de Yaruquíes. Los artesanos que edificaron la Catedral debieron haber dado tratamiento a las piedras traídas de los templos de la villa colonial, para que a través de dientes o cuñas pudieran ensamblarse, con la ayuda de barro cocido

La Catedral de Riobamba presenta un estilo único, prototipo de un estilo ecléctico (amalgama de varios estilos), con detalles predominantes en características barroco-mestizas. Abundan los elementos ornamentales: pasajes bíblicos, y detalles florales.

Está compuesta de tres niveles, el primero, el zócalo. Las molduras (parte saliente del perfil uniforme que sirve para adornar o reforzar obras de arquitectura, carpintería y otras artes) se muestran a partir del segundo nivel. El tercero presenta tres torres, la del centro es de tamaño distinto a las laterales; este hecho le confiere más importancia y por ende es la que contiene la efigie de San Pedro, patrono de la ciudad.

Esta torre está construida con ladrillo visto, lo cual en materia de restauración, quiere decir que su intervención es reciente. Las torres rematan en sendos cupulines (cúpulas de pequeño tamaño), que sirven para dar mayor esbeltez.

Las columnas de la Catedral tienen dos características. En primer lugar, el fuste (parte de la columna que media entre el capitel y la base) o largo de la columna no es continuo, también está ensamblado con piedras diferentes. Además presenta estrías; esto último es propio de la arquitectura neoclásica.

En cuanto a las ventanas, vanos y puerta, corresponden a la arquitectura griega, donde sobresalen los arcos de medio punto: arco circular cortado por la mitad.

### ***Capilla De Santa Bárbara***

Ubicación: Calles Veloz entre Espejo y 5 de Junio a lado de la Catedral

Historia: En la “Memoria de la Diócesis de Riobamba”, en un estudio de Juan Félix Proaño, explica que la parroquia del Sagrario quedó establecida en la capilla de Santa Bárbara y allí funcionó hasta que en 1874 pasó a la iglesia de Santo Domingo y luego a la iglesia de San Francisco.

La capilla fue el baptisterio de la iglesia Matriz de la nueva Riobamba y se venera a Santa Bárbara, abogada contra los rayos y los terremotos.

Sucedió que en 1870 cayeron muchos rayos en la población, por lo cual el Obispo Dr. José Ordóñez declaró a Santa Bárbara como patrona de la Diócesis.

#### Arquitectura

La fachada tiene un ensamblaje indígena criollo, la fachada de la Catedral como la capilla de Santa Bárbara constituyen ejemplos de ensamblaje ingenuo indígena-criollo. En ambos casos, las fachadas están conformadas por pilastras de andesitas duras. Sin embargo se aprecia deterioro en su base por agentes orgánicos.

La fachada de la Capilla de Santa Bárbara estaba cubierta de barro y pintada por lo que se recuperó con la intervención y quedó también de piedra vista. Presenta tres elementos claramente diferenciados. Según el arquitecto Murillo, éstos son:

El gran portón de madera de arco de medio punto; arco que está enmarcado por un conjunto de dovelas, las mismas que emergen de capiteles estilizados y de pequeña altura. Estas dovelas, a su vez, se encuentran enmarcadas por molduraciones.

La fachada de la Capilla de Santa Bárbara estaba cubierta de barro y pintada por lo que se recuperó con la intervención y quedó también de piedra vista.

#### ***Museo De Piedra De La Catedral***

Ubicación: Calles 5 de Junio entre Veloz y Orozco

Atención: Previa cita, ingreso gratuito

Teléfono Diócesis de Riobamba para recibir atención en el museo: 2960-048

Exhibición: En este lugar se exhiben valiosas muestras de líticos que formaron parte de las iglesias de la antigua Riobamba. Sirve también como lugar de exposiciones de obras de artistas locales y nacionales de la plástica

#### ***Edificio Del Palacio Municipal***

Ubicación: Calles 5 de Junio y Veloz.

Historia: Los sobrevivientes del terremoto de 1797 se negaron a abandonar el sitio donde un día se erigió la próspera Villa de Riobamba. Aún cuando en vez de tierra corría el lodo, y en lugar de vegetación, sobresalían cadáveres y restos de las construcciones. El riesgo de epidemias era tan grande como la misma voluntad de los afectados por quedarse.

Por eso, Héctor Barón de Carondelet, presidente de la Real Audiencia de Quito, ordenó la construcción de Riobamba en otro sitio. Para que se cumpliera la disposición amenazó con sancionar a cualquiera que intentara edificar en la actual Cajabamba.

Documentos e investigaciones sobre el tema, proporcionados por el arquitecto Mario Murillo, aseguran que antes de comprar la casa actual, el Municipio funcionó por más de 40 años en una edificación localizada en la calle Veloz y Espejo.

No se construyó el edificio para ser sede del municipio, la noticia más antigua sobre las propiedades que ocupa actualmente el Municipio, es que pertenecieron a Belisario Chiriboga. Este caballero probablemente comenzó la construcción entre 1880-1890, ya que se afirma que doña Pacífica Larrea Chiriboga había nacido en ellas, en el año 1891.

Tres años después, Chiriboga vende las casas a Compañías de los hermanos Cordovez, quienes realizaron la terminación y modificación de las casas, especialmente en la de los portales (actual calle Cinco de Junio).

En 1899 se realiza una promesa de venta para que el Municipio de Riobamba adquiera parte de los inmuebles. Según esta acta, Isidoro Cordovez y una comisión del Municipio se hacen cargo de los acabados de la porción que compra el Municipio en 1901, y que corresponde a las calles Veloz y 5 de Junio.

La sede del cabildo riobambeño queda en propiedad de la casa que ocupa todo el frente, hoy en la calle 5 de Junio, entre Veloz y Primera Constituyente.

Sólo será hasta 1950 que el Municipio de Riobamba, a través de nuevas compras, llega a poseer toda el área de la que dispone hoy, incluso la casa chica, la cual en principio estuvo destinada al Liceo Municipal “Isabel de Godín” y que perteneció a Guillermo Gándara.

El Escudo de Riobamba fue añadido en los últimos años.

#### Arquitectura

Inicia su construcción en 1880 por obreros riobambeños bajo el mando del italiano Tormen. Tiene características arquitectónicas de finales del siglo XIX. Edificación de corte neoclásico y de riqueza arquitectónica siendo elemento integrador con su entorno en el pasaje de grandes portales en la planta baja, con columnas macizas, libres de ornamentación e intercaladas con amplios arcos rebajados.

Su construcción es de corte neoclásico, sin profusión de elementos decorativos y de molduras. Sobresale la simetría y el marcado ritmo modulado de vanos y llenos.

La simetría se ve reforzada especialmente en la fachada que da a la calle 5 de Junio: en los extremos del edificio municipal se ubican dos elementos de fachada que terminan en forma de frontón, así mismo en estos dos extremos se implantan dos balcones con balaustres y apoyados sobre ménsulas.

#### ***Edificio De La Gobernación***

Ubicación: Calles 5 de Junio y Veloz.

Historia: Vicente Costales, además de edificar la casa donde actualmente funciona el Museo de la Ciudad, hizo lo propio con el inmueble donde hoy se levanta la Gobernación de Chimborazo (Calles Primera Constituyente y Cinco de Junio).

Según datos del INPC, la edificación fue construida entre 1892 y 1894, después de haberse levantado la que hoy es la Casa Municipal. El dato ha quedado grabado en la base de la primera columna esquinera del portal (abril de 1894).

#### Arquitectura

Igual que el edificio del municipio tiene paredes anchas y altas, de estilo neoclásico; en la planta baja como característica importante se destaca un espacioso portal de columnas intercaladas con amplios arcos rebajados y de medio punto, sobrios balcones apoyados sobre fuertes ménsulas. Aunque se trata de dos edificaciones distintas, guarda armonía con el Municipio de Riobamba.

#### ***Casa De La Independencia***

**Ubicación** Calles Primera Constituyente entre 5 de Junio y Espejo

**Historia:** Esta edificación es conocida fundamentalmente por la placa conmemorativa colocada por el Municipio de Riobamba con motivo del primer centenario de la Emancipación Política de Riobamba. Cuenta la historia que en este lugar se levantaba la casa de la familia Donoso, lugar donde el pueblo riobambeño firmó el Acta de Independencia.

Herrera también da otro detalle: la edificación que daba hacia la calle Cinco de Junio tenía una hermosa cornisa decorativa que se destruyó con el terremoto de 1949.

Edificación neoclásica de influencia ecléctica pues predominan varios elementos ornamentales que caracterizan a este lienzo de fachada. En el primer nivel, el portón corrido enlaza a las edificaciones colindantes de las calles 5 de Junio, Primera Constituyente y Espejo. Las columnas son de fuste estriado con capitel de estilo jónico. Las bases de las columnas son de piedra, elemento que unifica en material y altura con las edificaciones colindantes. En el corredor se aprecia en sus cielos rasos el tratamiento magnífico del latón decorado y pintado con figuras geométricas.

#### ***Casa Museo De La Ciudad***

**Ubicación:** Calles Primera Constituyente y Eugenio Espejo

**Atención:** De Lunes a Viernes de 08h00 a 12h00 y de 14h00 a 18h00

**Ingreso gratuito, teléfono:** 2961-906/2951-906

**Historia:** La Edificación donde funciona fue construida en los años 1900 por la familia Costales Dávalos, el arquitecto Vicente Costales Capelo cooperó con su desarrollo arquitectónico. En el año 1905 funcionaba la Gobernación, época en la cual aún no se construía el Parque Maldonado que se encuentra actualmente frente al edificio.

La Casa Museo, y las edificaciones que completan la cuadra, se caracterizan por la presencia de portales, la línea férrea pasaba por la zona debido a que existía un tranvía tirado por caballos, además del edificio original, ya que con las reconstrucciones se han ido suprimiendo detalles de su fachada.

El Museo ha sido creado con la mentalidad de crear un lugar para amar y defender lo propio, en el cual se muestran exposiciones de cuadros, fotografías, muestras permanentes referentes a diversos temas, se realizan actividades culturales como presentación de obras, conciertos, charlas, proyección de videos y películas.

#### Arquitectura

El segundo nivel se caracteriza por balcones, apoyados en ménsulas, hay riqueza y armonía en la aplicación de las molduras.

La edificación contó que su equipo encontró al inmueble con un 80 por ciento de deterioro. Por lo tanto, se empezó con un proceso de recuperación y reforzamiento de muro; en las paredes abiertas se hizo un trabajo de anclaje. Los entrepisos estaban cien por cien destruidos, por lo que se debió hacer un reemplazo total. Para ciertos lugares, no existían vigas de la misma sección; se debió ensamblar con cuatro piezas, se logró salvar cinco puertas clásicas y originales de la casa; y el resto fueron construidas como réplicas exactas.

En cuanto a la fachada, se botaron los enlucidos y las molduras para recuperar la forma original y manteniendo el sistema constructivo original. Para obtener el primer color de la casa se hicieron pruebas con un calado. El resultado se muestra en la presentación actual.

#### ***Edificio Del Correo***

Ubicación: Calles 10 de Agosto y Espejo.

Historia: El edificio del Correo es un símbolo de Riobamba, por su majestuosidad y detalles aristocráticos. La historia de su construcción está ligada a lo que se ha definido como una quimera: el funcionamiento de la Sociedad Bancaria de Chimborazo, para entonces, el florecimiento económico de Riobamba atraía a los inversionistas, especialmente guayaquileños.

La Sociedad Bancaria de Chimborazo se encargó la construcción del soberbio edificio.

La Sociedad Bancaria de Chimborazo, considerada el símbolo del florecimiento y la decadencia de Riobamba, en poco tiempo generó ganancias para los inversionistas pues las entidades pequeñas y grandes de la ciudad confiaron sus depósitos.

Los hermanos Natale y Luca Tormen son los constructores del edificio que se ha vuelto uno de los patrimonios más reconocidos y apreciados de la ciudad.

Pronto el sueño terminó y la Sociedad Bancaria de Chimborazo cayó en una profunda crisis que arrasó con las esperanzas de los cuenta ahorristas.

En fin, en 1926 se liquida el banco, y en octubre de 1927 se clausura oficialmente la hasta entonces próspera Sociedad Bancaria de Chimborazo.

El Estado lo compró y posteriormente lo destinó como oficinas para el Correo.

Arquitectura: Cuenta con salones interiores de techos bellamente decorados. En la parte frontal de su fachada se encuentra un reloj empotrado en la cúpula del edificio.

Es una construcción de tres niveles con un pórtico circular de acceso en la esquina. Está rematada por una elegante cúpula apuntada que se viste con textura en forma de

conchas, reloj y pináculo. Dicho acceso es soportado por dos columnas circulares y pilastras que se elevan hasta el tercer nivel, donde alcanza la continua cornisa que bordea todo el conjunto y da base al elemento característico del monumento: su cúpula.

Los dos cuerpos laterales planos de la construcción están tratados con múltiples vanos, molduras clásicas y pilastras estriadas monumentales que se definen en sus tres niveles, concluyendo en la referida cornisa y remontados por el sobrio pretil de pedestales y muros de albañilería que complementan su estilo.

Cualificando el monumento se encuentran salones interiores con techos bellamente decorados en relieve en forma de casetonados, que junto al tratamiento de los pisos y la escalera central que se bifurca posteriormente en dos ramos, establecen el diálogo necesario sobre todos los espacios y ambientes interiores y exteriores que dan vida a este símbolo de la ciudad.

### ***La Plaza Roja***

Ubicación localizada en las calles Orozco entre Larrea y Colón.

Historia: los miércoles y sábados se realiza la principal feria indígena de la ciudad, aquí encontramos, ponchos, fajas, bolsos, sombreros, productos de cabuya y muchas artesanías diversas. Los días ordinarios los deportistas se dan cita para disfrutar del juego “La Mamona”.

### ***Museo De Arte Religioso De La Concepción***

Ubicación: Calles Argentinos 19-80 y Juan Larrea.

Atención: Martes a Viernes de 09h00 a 12h30 y 15h00 a 17h30

Sábados de 09h00 a 18h00. Domingos de 09h00 a 12h00

Costo \$: Nacionales: \$2 Extranjeros: \$4 Estudiantes y niños: \$1,00

Teléfono: 2965-212

Administración: Madre Bernardita Echeverría

Exhibición: Este museo es el más concurrido de la ciudad y es considerado como uno de los mejores de arte religioso del Ecuador, por la calidad y el valor de las obras que posee. Es un museo de arte religioso, pertenece al Convento de las Madres Conceptas; es una de las joyas históricas, culturales y de tradición religiosa de la antigua Riobamba.

Está distribuido en Catorce salas donde se exhibe un gran número de esculturas, lienzos, mobiliario, elementos ornamentales sacerdotales tejidos de oro y plata, objetos de sacrificio, réplicas de las celdas de las monjas, los elementos que utilizaban para purificarse ante Dios por medio del castigo. y objetos de platería y orfebrería de los siglos XVII y XVIII como las custodias, entre ellas se exhibía la extraordinaria custodia de Riobamba que fue robada en octubre del 2007, construida a principios del siglo XVIII, junto a otras piezas menores como obras de fina orfebrería

en oro plata y piedras preciosas. Fue considerada una de las más bellas piezas de la orfebrería religiosa hispanoamericana por su excepcional labrado, y una majestuosa estructura. Medía un metro de alto aproximadamente de oro macizo fue uno de los patrimonios más apreciados por los riobambeños.

En el remate esquinero, en el tramo frontal de la calle Primera Constituyente, dos vanos con frontoncillos triangulares se ven adornados por medallones y mascarones y fajas circulares texturizadas con follajes. Este bloque está a mayor altura que el resto de la edificación de tal manera que se desarrollan el arquitrabe, el friso y la cornisa a otro nivel en relación a los bloques adyacentes de la edificación.

### ***Iglesia De La Concepción***

Ubicación: Calles Orozco y Colón.

Historia: La historia del Monasterio e iglesia de la Inmaculada Concepción se remonta al año 1605

Tiene dos torres laterales de tres niveles y una torre central de dos niveles. En el frontis del templo y en una lápida está esculpida la siguiente inscripción: “NADIE PASE POR ESTE UMBRAL. QUE NO JURE POR SU VIDA. QUE MARÍA ES CONCEBIDA. SIN PECADO ORIGINAL”.

La imagen principal de esta iglesia es la del Señor del Buen Suceso, la misma que es venerada desde 1650, fecha en que se la trajo de Quito. Según la tradición, esta imagen se salvó del incendio ya mencionado. Los habitantes de Riobamba, con profunda devoción, se recogen a la vida espiritual y a la oración en las Novenas dedicadas al Señor del Buen Suceso. En la iglesia de la Concepción, de estilo neogótico, sobresale el tratamiento de las ventanas de arco ojival, es decir que terminan o rematan apuntadas. En este caso, las ventanas son vitrales de colores.

El especialista explica que no existe tratamiento de hormigón y que las columnas son las que soportan el peso de la edificación. Las columnas no corresponden a un orden arquitectónico clásico (jónico, dórico, corintio). Sobre ellas las cornisas corridas presentan formas geométricas ojivales.

La fachada está compuesta por dos torres laterales y una parte central de menor tamaño, cuya diferencia jerarquiza la nave central. En ésta se observa claramente la reproducción fiel del estilo gótico.

Debajo del rosetón central hay columnas de ornamentación, Entre ellas se observan unas con líneas oblicuas. “Se quiere dar la apariencia de columnas salomónicas. En la Iglesia de la Compañía en Quito se observan éstas pero más pronunciadas. Los

artesanos quisieron dar un detalle diverso dentro de una arquitectura definida como gótica”, añade Murillo.

En una de las torres se observa un fragmento hecho con cemento. El arquitecto explica que “hubo un desprendimiento hace diez años y según los cánones de la teoría de la restauración si va a ver una restitución de una obra destruida, el material nuevo o actual debe quedar a la vista”.

En la construcción y ornamentación gótica predomina la forma ojival. La ojiva es la figura formada por dos arcos de círculo iguales, que se cortan en uno de sus extremos, volviendo la concavidad el uno al otro.

Como un detalle que rompe con el estilo gótico se presenta en la fachada de la iglesia, pequeñas columnas salomónicas, las cuales son propias de la arquitectura barroca.

### ***Iglesia de la Merced***

Ubicación: Se encuentra ubicada en las calles Espejo y Guayaquil, frente al mercado La Merced.

Historia: El edificio fue construido en 1871, en tiempo de Gabriel García Moreno, para alojar a las religiosas de los Sagrados Corazones.

Por falta de recursos según Juan Félix Proaño- los sacerdotes salesianos no habían pensado en la reconstrucción de la iglesia.

Templo dedicado a Nuestra Santísima Madre de las Mercedes; inició la obra en el año 1.901. El plano general lo trazó el hermano salesiano Jacinto Parkeri. El Reverendo Padre Julio Vacas E., prestó su valioso contingente con dibujos en el cornisón, columnas y capiteles.

El Reverendo Padre Luis N. Strazzieri hizo trabajar el cielo raso y empezó el decorado a pintura al óleo. Este decorado es de estilo clásico, las figuras son admirables; se le atribuye este trabajo al señor N. Lozano, oriundo de la ciudad de Cuenca y alumno de las escuelas de bellas artes de Quito.

El Reverendo Padre Julio Vacas E., mandó trabajar en Cotacachi, la imagen de María Auxiliadora, y en Ibarra la corona de la Virgen de las Mercedes. El templo de la Merced se encuentra ubicado frente al mercado “Mariano Borja” más conocido como el mercado de la Merced, en el barrio del mismo nombre.

#### **Arquitectura**

Las dos columnas a cada lado de la entrada corresponden al estilo compuesto (jónico y corintio).

Las torres están rematadas por balaustres en todo su contorno. Balaustre se refiere a cada una de las columnas pequeñas que con los barandales forman las barandillas o antepechos de balcones, azoteas, corredores y escaleras.

Entre las dos torres, a menor nivel, le unifica un frontón en cuyo punto más alto se ubica la estatua dedicada a la Virgen de la Merced.

### ***Mercado La Merced***

Ubicación: Ubicado en las calles Guayaquil entre Colón y Espejo.

Atención: De Lunes a Sábados de 09h00 a 17h00, excepto los jueves que cierran a la 13h00 para hacer limpieza

Costo: los platos de Hornado desde US\$ 3,00, los platos de Tortillas desde US\$ 3,00 y los jugos Naturales desde US\$ 1.00

Servicios Que Brinda

Recientemente fue reconstruido por el Municipio de Riobamba. En esta feria se expenden platos típicos, hornado y mote, tortillas de papa con carne y chorizo, jugo de sal, entre otros. Además el mercado cuenta con la venta de carnes, alimentos y productos de primera necesidad.

En la puerta en su parte superior se aprecia el friso sobre el arquitrabe, capiteles de piedra, pilastras y molduras reticulares de piedra.

### ***Edificio Del Sri***

Ubicación Calles Primera Constituyente y Espejo.

Los arquitectos Italianos hermanos Tormen, Russo y Juan Manuel Durini, influyeron en su estilo, contratados por los pudientes de la época para que construyan las mejores edificaciones.

El edificio del SRI tiene un portal que da a la calle Espejo con columnas de estilo jónico. En el segundo piso remata la fachada con un amplio frontón recortado y decorado por líneas sinuosas, lo que le da un aire neoclásico muy común en las obras de las primeras décadas del siglo XX.

### **Historia y Arquitectura**

El entorno del Parque Maldonado, por ejemplo, es una muestra de diferentes estilos que brindan armonía y sorprenden por sus detalles e historia.

La casa también está relacionada con los inicios de la provisión de energía eléctrica para Riobamba. Según el historiador Carlos Ortiz Arellano, la luz eléctrica aparece en la ciudad en 1902 y el iniciador de este adelanto es el técnico francés Alberto Rhor.

Durante las dos primeras décadas, la empresa cambia frecuentemente de propietarios y en 1928 -según asegura Ortiz- “la poderosa empresa norteamericana EMELEC INC” se hace cargo de la planta y de su administración, lo cual fue el origen de la

“Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Riobamba”, que funcionó por muchos años en la esquina de la Primera Constituyente y Espejo.

#### Detalles Arquitectónicos

Esta edificación de principios del siglo XX se considera de estilo neoclásico con gran influencia ecléctica.

Los vanos en planta baja son desarrollados en arcos de asa o también llamados de tres centros (de influencia estilística manierista). En el frente que da a la calle Primera Constituyente estos arcos tienen clave de forma trapezoidal y a la calle Espejo se plantean claves bien ornamentados.

En planta alta los vanos son flanqueados con pilastras de capiteles floreados pero netamente jónicos y en el eje de este edificio simétrico se ubica un vano muy particular asentado un balcón en ochave y balaustrado diferenciándose de los balcones laterales.

Se remata este tramo con un frontón roto y un altorrelieve floreado ricamente decorado.

En el resto de remate de fachada es de cornisa corrida y sobre éste, en tramos modulados un a balaustrada. Así mismo se destacan los dentículos y las cenefas con formas geométricas. Sobre los vanos se rematan con arquivadas con follajes.

#### ***Parque Antonio José de Sucre***

Ubicación Calles 10 de Agosto entre España y Larrea.

De acuerdo a la costumbre española frente a cada templo estaba también una gran plaza así frente al templo de Santo Domingo, ubicado en el lugar donde actualmente se encuentra ubicado el centenario Colegio Maldonado, estaba la plaza de Santo Domingo, después llamada plaza España y actualmente parque Sucre

El parque tiene la forma de una rosa náutica, cuyo eje es la pileta con el Neptuno al centro, fue construida con oportunidad de la instalación del agua potable de Riobamba en 1913

Con el colegio al fondo, los viejos fotógrafos de manga, los artistas callejeros, constituye el escenario propicio para las reuniones de turistas nacionales y extranjeros.

#### Historia

El actual Parque Sucre fue la Plaza de Santo Domingo (conocida así porque en uno de sus costados se encontraba el convento del mismo nombre) o Plaza España. Hasta 1919 fue el lugar donde se realizaba la feria los días sábados, y también era utilizada en la práctica del fútbol.

El Municipio decidió la construcción de un parque, cuya primera piedra fue colocada el 10 de agosto de 1919. La dirección de estos trabajos fue encargada al arquitecto

Russo, quien también construyó la balaustrada mientras que los hermanos Tormen realizaron las aceras y filetes.

La inauguración del parque se realiza el 11 de noviembre de 1924. El nombre del actual parque es un homenaje a Antonio José de Sucre, el militar venezolano que con ejército libertador logró la independencia de Riobamba.

### ***Edificio Del Colegio Maldonado***

**Ubicación:** Calles Primera Constituyente entre España y Larrea.

Fue construido en la época de los XX bajo la influencia del estilo neoclásista.

Es una de las monumentales obras que conforman el Patrimonio artístico nacional. Fue diseñado y construido para convertirse en el recinto de uno de los principales establecimientos educativos del país y el escenario de los acontecimientos más importantes de la ciudad. En el año de 1822 se dio la firma de la primera Carta Constitucional, dando así el nacimiento de la

República, se lo conoce también con el nombre de *Palacio del Sesquicentenario de la República* ya que aquí se reunieron los Presidentes del Grupo del Acuerdo de Cartagena y el representante de España en 1.980 para firmar la Carta de Conducta.

En la sala del rectorado se exhibe el original del libro de las actas de las Primera Constituyente. En la armoniosidad de su conjunto se destacan las inmensas columnas, los balaustres, los amplios corredores, los espaciosos salones han sido escenario de hechos científicos, culturales e históricos por más de medio siglo.

#### Historia y Arquitectura

El edificio es monumental, al igual que la figura que le da el nombre: Pedro Vicente Maldonado.

Según las investigaciones de Carlos Ortiz Arellano, el Congreso de 1902, al cual asiste como representante de Riobamba el general Julio Román, decide el establecimiento definitivo del colegio Maldonado.

El gobierno de la época señaló para el funcionamiento del colegio, dos casas, las cuales estaban ocupadas por el Batallón “Alajuela” y la Intendencia de Policía, entidades que se niegan a abandonar los espacios con la excusa de no tener dónde funcionar. En esta situación, el colegio se ve forzado a comenzar sus actividades en una casa arrendada.

#### El Edificio Actual

Fue el rector Delfín Treviño, quien en 1915 tiene la iniciativa de construir el nuevo edificio. Después de varias gestiones y esfuerzos, el 29 de junio de 1920 se colocó la primera piedra en el rectorado de Juan Horacio Estévez.

Los planos del edificio, presentados por los señores Cueva, Barahona y Bosseti, son aprobados y luego modificados por los hermanos Pablo y Antonio Russo, arquitectos italianos.

La construcción como sí empezó el 27 de junio de 1921. Desde entonces se percibió la grandeza del edificio, lo cual causó resquemores en ciertos sectores por el “ingente gasto”, que significaba al Estado.

Pablo Russo estuvo al frente de la dirección de la edificación por dos años, hasta que en junio de 1923, ésta es encargada al arquitecto Luis Aulestia. Y en agosto del mismo año se encargó la dirección técnica a la Sociedad Bancaria de Chimborazo y el arquitecto Pietro Fontana rectificó los planos.

Desde el inicio es considerado la mejor construcción en su género.

### Detalles Arquitectónicos

El lienzo de la fachada está conformado por tres cuerpos. La parte central está jerarquizada por pilastras que soportan arcos de medio punto (semicirculares). Estas pilastras de piedra son exentas de molduras, con lo cual tiene carga estilística del dórico. Éste es el primer orden arquitectónico griego, donde sobresale el capital, el fuste y la base sin ornamentación, en las columnas.

En cambio, entre los arcos de medio punto se observan espacios con rica ornamentación a través de florones.

El segundo nivel presenta arcos de medio punto, debajo de frontones (molduras sobre las ventanas) recortados semicirculares, debajo de los cuales hay flores en la ornamentación.

En el tercer nivel también hay tratamiento de arcos de medio punto. Las columnas que cierran este espacio rematan en el capitel con un orden corintio, es decir con forma de flores.

La cornisa corrida remata en volado, apoyada sobre ménsulas, que son elementos que soportan este volado o salido. Las ménsulas también se aprecian debajo del balcón en el segundo nivel.

En los dos lienzos laterales vemos otro tratamiento, los frontones no son semicirculares recortados, sino triangulares en el segundo nivel, y en el tercero, rectilíneos.

En el segundo nivel vemos como detalle meramente ornamental, especie de balcones con moriscos.

Otro detalle importante se refiere al zócalo. En la mayoría de edificaciones llegan a las alturas entre 1.20 y 1.50 metros. En cambio, en el colegio Maldonado, el zócalo en piedra, cubre todo el primer piso.

En los extremos se aprecian columnas estriadas, pero con un remate del capitel que no corresponde a un orden arquitectónico clásico. Los florones dan una particularidad específica, particular, donde se nota la mezcla de estilos, pero con gran unidad en la diversidad.

Murillo hace notar la magnificencia del edificio en cuanto a la altura, lo cual le hace sobresalir con respecto al entorno.

### *Teatro León*

**Ubicación:** Calles Primera Constituyente y España

Construido en la década de los veinte por mucho tiempo sirvió para la presentación de obras de teatro.

La influencia neoclasista de los italianos Tormen está presente en la cúpula en los ventanales, en las puertas grandes, es un testimonio de las preocupaciones culturales de una época de Riobamba, luego se convirtió en sala de cine, actualmente está en reconstrucción.”

### **Anexo 11: Fotografías de las Salidas de Campo y entrevistas.**



Alumnos de la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo durante la entrevista



Docente de Lic. María Salguero la Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo durante la entrevista



Miembros de la Asociación de Sordos de Chimborazo durante la entrevista



Docentes de la Unidad Educativa especializada Sordos de Chimborazo durante la entrevista