

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Diseño de un manual de procedimientos sobre la atención del turista con discapacidad motriz y visual en la ciudad de Guayaquil para la Fundación Andar EQ

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciado en Turismo

Presentado por:

Ruth Jaramillo González

Nathaly Valencia Marcillo

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2020

DEDICATORIA

Le dedico este proyecto a mis padres Wilfrido Jaramillo y Angelica González, por su sacrificio y esfuerzo para darme todo aquello que he necesitado en la vida.

A mis amigas de la carrera, Nathaly, Marisa, Ericka, Melissa y Alexa, quienes sin esperar nada a cambio intercambiaron su conocimiento conmigo, me apoyaron, me alentaron, y me brindaron su amistad incondicional.

Y a todos quienes han aportado un granito de arena en mi crecimiento profesional y personal.

Ruth Jaramillo

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a mi madre, Angela Marcillo, quien con mucho sacrificio y amor me ha apoyado durante toda mi vida, ha visto mi crecimiento como persona y ahora como profesional.

A mi hermana, Irma Choez, que siempre me brindado lo mucho o poco que ha tenido, además de ser una persona incondicional conmigo.

El soporte de ambas me ayudó a llegar hasta aquí. Las amo infinitamente.

Nathaly Valencia

AGRADECIMIENTOS

Agradezco con todo mi corazón a Dios por haberme dado la capacidad e inteligencia para avanzar y culminar mi carrera.

A mi familia, quienes siempre han estado orgullosos de mí, y me han brindado su apoyo incondicional para poder culminar cada etapa de mi vida profesional.

A mi madrina, quien siempre ha creído en mí y me ha apoyado de todas las formas posibles.

A mi mejor amiga Nathaly Valencia, por estar conmigo desde el inicio hasta al fin, quien ahora se convierte también en una colega más, gracias por su apoyo y amistad incondicional.

A mis profesores Mathias Pecot y Sebastián Calle, quienes se han convertido en los profesores más admirables de toda mi carrera universitaria.

A mis amigas, quienes han hecho mi vida mucho más alegre, gracias por siempre alentarme y recordarme de lo que soy capaz.

A todos infinitas gracias, sin ustedes no hubiera sido posible llegar hasta aquí.

Ruth Jaramillo

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de manera especial a Dios, por su luz y guía durante todo mi camino, por sus bendiciones, amor y por permitirme llegar hasta aquí.

A mi familia, amigos y novio por hacer mis días más alegres y por hacerme sentir su apoyo cuando lo he necesitado.

A Ruth Jaramillo, mejor amiga y compañera, quien desde que la conozco me ha brindado su mano amiga y su cariño. Agradezco su paciencia, entrega y amistad incondicional siempre.

A ESPOL, que me brindó la oportunidad de formarme profesionalmente en su campus y la dicha de conocer a excelentes profesores, quienes con sus conocimientos han ayudado a la formación de profesionales exitosos.

Finalmente, agradezco el no haberme rendido, pese a las dificultades presentadas en el camino, y culminar esta gran etapa en mi vida.

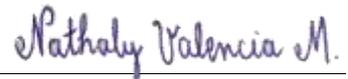
Nathaly Valencia

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Ruth Victoria Jaramillo Gonzalez* y *Nathaly Julisa Valencia Marcillo* damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



Ruth Jaramillo González



Nathaly Valencia Marcillo

EVALUADORES

PECOT MATHIAS MAX CLAUDE

PROFESOR DE LA MATERIA



NUMA SEBASTIAN CALLE LITUMA

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

El presente proyecto pretende establecer cuál es la forma idónea para la atención de las personas con discapacidad que realizan actividades turísticas en Guayaquil, y cómo esto repercute en la construcción de una sociedad más inclusiva. La investigación permitirá implementar un manual de procedimientos para la mejora de la atención e inclusión de las personas con discapacidad visual y motriz.

Para ello se desarrolló una investigación cualitativa exploratoria mediante entrevistas no estructuradas a la presidenta de la “Fundación Andar Eq” y a personas con discapacidad visual y motriz, además de observación no participante y experiencias vividas, lo que ayudó a obtener información representativa sobre sus necesidades y cómo satisfacerlas. El estudio de las necesidades de las personas con discapacidad reveló que los prestadores de servicios turísticos no habían contemplado la posibilidad de ofertar sus servicios a personas con algún tipo de discapacidad, por lo que no contaban con la infraestructura adecuada y no estaban preparados para atenderlos correctamente.

A partir de lo cual cabría adoptar la puesta en funcionamiento del manual, a fin de lograr que las personas con discapacidad puedan disfrutar de las actividades turísticas de la ciudad y vivir en una sociedad con compromiso de empatía e inclusión.

Palabras Claves: Atención al turista, personas con discapacidad, inclusión, accesibilidad, manual de procedimientos.

ABSTRACT

This project aims to establish what is the right way for the care of people with disabilities who do tourist activities in Guayaquil, and how this impact on building a more inclusive society. The research will allow to implement a manual of procedures for improving the care and inclusion of people with visual and motor disabilities.

For that reason, exploratory qualitative research was developed through unstructured interviews with the president of the "Andar Eq Foundation" and people with visual and motor disabilities, in addition the non-participating observation and lived experiences, which helped to obtain representative information about their needs and how to satisfy them. The study of the needs of people with disabilities revealed that tourist service providers had not considered the possibility of offering their services to people with some type of disability, so they did not have the appropriate infrastructure and were not prepared to serve them correctly.

Therefore, it would be possible to adopt the implementation of the manual, in order to ensure that people with disabilities can enjoy the tourist activities of the city and live in a society with a commitment to empathy and inclusion.

Keywords: *Tourist care, people with disabilities, inclusion, accessibility, procedure manual.*

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	I
ABSTRACT	II
ABREVIATURAS	IV
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	V
ÍNDICE DE TABLAS	VI
CAPÍTULO 1	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Descripción del Problema.....	2
1.3 Justificación del Problema	2
1.4 Objetivos.....	4
1.5 Marco Teórico.....	4
CAPÍTULO 2	10
2. METODOLOGÍA.....	10
2.1 Design Thinking y su aplicación en el proyecto integrador	10
2.2 Metodología Aplicada.....	13
2.3 Área de estudio	13
2.4 Población Objetivo.....	14
2.5 Herramientas y Técnicas de Recolección de Datos.....	14
2.6 Herramientas y Técnicas de Análisis de datos	16
2.7 Criterio de Rigor y Ética.....	18
CAPÍTULO 3	20
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS	20
3.1 Investigación inicial para conocer las necesidades del usuarios y beneficiarios 20	
3.2 Validación del prototipo con clientes	26
3.3 Factibilidad económica de la propuesta de solución	30
CAPÍTULO 4	34
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
BIBLIOGRAFÍA	37
APÉNDICES.....	41

ABREVIATURAS

DT Design Thinking

OMT Organización Mundial de Turismo

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

CONADIS Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades

FENEDIF Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1 Etapas del Design Thinking	10
Gráfico 2.2 Etapas y Herramientas.....	11
Gráfico 2.3 Área de estudio.....	13
Gráfico 2.4 Criterios de rigor y ética	18
Gráfico 2.5 Criterios de rigor.....	19
Gráfico 2.6 Criterios de ética	19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Técnicas y herramientas	15
Tabla 3.2 Codificación abierta de entrevista no estructurada.....	21
Tabla 3.3 Resumen de observación participante.....	22
Tabla 3.4 Codificación Abierta Bitácora 1.....	24
Tabla 3.5 Codificación Abierta Bitácora 2.....	25
Tabla 3.6 Resultados	29
Tabla 3.7 Costos	32
Tabla 3.8 Costos	32
Tabla 3.9 Inversión inicial del manual.....	33

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Actualmente, el turismo inclusivo y sin barreras está siendo desarrollado con más frecuencia en el país, debido a que personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores participan activamente en la actividad turística, y esta promulgada como parte de sus derechos.

Ecuador en su búsqueda por alcanzar el desarrollo de un turismo accesible e inclusivo ha generado propuestas como la difusión de la Guía Virtual de Turismo Accesible creada por la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) para que el segmento de la población que tiene capacidades diferentes puedan ser partícipes de las actividades turísticas en igualdad de condiciones con el resto de la población. Sin embargo, aún faltan adoptar acciones específicas para lograr un correcto desarrollo de la accesibilidad y equidad en la industria del turismo.

Por otro lado, también se ha visto la creación de varias organizaciones públicas y privadas que buscan alcanzar la inclusión social y el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidades. Como es el caso de la Fundación ANDAR EQ, una organización centrada en el fortalecimiento de una sociedad inclusiva direccionada al ocio y la recreación como ejes principales.

Andar EQ, como tal gestiona proyectos y lleva acabo distintas iniciativas que involucran a un segmento de personas con necesidades especiales, mas no distintas a las de cualquier ciudadano, lo cual resulta un verdadero reto tanto para ellos como para la sociedad, de manera que se enfrentan a varias limitaciones en accesibilidad, movilidad

y manejo de la atención destinada a visitantes con discapacidades para el desarrollo de las actividades turísticas en la ciudad (Andar EQ, 2016).

También, es necesario mencionar que los grupos vulnerables como las personas con discapacidad, en el contexto de la pandemia se han vuelto mucho más débiles dado que el sector turístico ha sido duramente golpeado y por ende los más afectados, sin embargo, esto no es impedimento para garantizar una sostenibilidad en el turismo, el cual se ha visto inmerso en programas de recuperación propuestos por la OMT(Organización Mundial de Turismo), cuyos efectos positivos serán posibles solo si se trabaja en conjunto y de la mano con todos los grupos incluidos en ellos, garantizando una respuesta inclusiva ante el COVID-19 (OMT, 2020).

1.2 Descripción del Problema

En el presente, el turismo para personas con discapacidad no se ha desarrollado de manera pertinente en la ciudad, pues muchas de las planificaciones turísticas de Guayaquil, no consideran a las personas con discapacidad como parte de sus potenciales clientes, además de la infraestructura, la cual no contempla espacios adecuados para el correcto desplazamiento de estas personas, y sin dejar de lado las normativas para la atención de este tipo de usuarios, que en este contexto resultan mínimas o deficientes.

De igual forma, los actores involucrados en el sector turístico no están comprometidos realmente con la idea de cambiar esta realidad y las acciones correctivas que se han tomado son mínimas en comparación a lo que se debería realizar para mejorar y cambiar esta realidad que por muchos años ha limitado a estos usuarios a ser parte del turismo activamente.

1.3 Justificación del Problema

Las personas con discapacidad deben ser partícipes de la oferta turística de la ciudad, pues tienen los mismos derechos y expectativas que cualquier otro ciudadano. Para que de esta manera sientan la certeza de acceder a un servicio turístico en el cual puedan

desenvolverse de forma autónoma, libre, segura y sin obstáculos o restricciones sociales, físicas y comunicativas.

El turismo para personas con discapacidad debería de ser seguro y sin prejuicios para así promover su autonomía y autodecisión para acceder a servicios turísticos sin ninguna limitación.

Sin embargo, construir una sociedad equitativa e inclusiva resulta un reto para la población a la que le correspondería transformar los ideales con los que se han formado desde muy pequeños, rompiendo paradigmas y desarrollando más empatía ante las necesidades especiales de este segmento de la población (Andar EQ, 2016).

En función de lo expresado surge la necesidad de la creación de un manual de procedimientos sobre la adecuada atención al turista con discapacidad motriz y visual que mejore y fortalezca el turismo en la ciudad integrando varios aspectos que influyeran la aplicación del mismo en otros establecimientos prestadores de servicios turísticos y que motive a la creación de una sociedad más humana y sensible ante este segmento de la población que en parte genera un ingreso económico que contribuye al crecimiento de la industria turística de la ciudad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos donde se especifique de forma metódica funciones y operaciones a seguir para el mejoramiento de la atención e inclusión de personas con discapacidad visual y motriz en la gestión de actividades turísticas de la ciudad de Guayaquil.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación del turismo accesible en la ciudad de Guayaquil para las personas con discapacidad mediante investigación primaria y secundaria.
- Establecer las funciones operativas relacionadas a la atención al turista con discapacidad motriz y visual mediante un manual amigable, accesible y de fácil entendimiento para cualquier actor involucrado.
- Validar el contenido del manual por medio de entrevistas con actores involucrados relacionados con discapacidad visual y motriz.

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Turismo Accesible

La accesibilidad en el sector turístico es un derecho social que involucra a todos pero que va más allá, alcanzando el grado de derecho fundamental y enlazado con el desarrollo humano, esto es, con el total desarrollo de la dignidad humana, y a su vez, con el acceso a las condiciones mínimas que requiere la ciudadanía. Es así como, el tema de accesibilidad con vinculo al turismo surgió por primera vez por parte de la Organización Mundial de Turismo (OMT) en la Declaración de Manila de 1980, aprobada

su Asamblea General, en ella se indica que para la sociedad existe el deber de crear las mejores condiciones de acceso efectivo y sin discriminación a la actividad turística.

Entonces, ¿a qué se denomina turismo accesible?, según Darcy y Dickson (2009) es una forma de turismo que involucra procesos colaborativos entre los actores que poseen algún tipo de discapacidad con requerimientos de acceso para funcionar independientemente con equidad y dignidad a través del diseño universal. (p.34).

El Informe de la Comisión Europea de 2005, Mejorar la información sobre el Turismo Accesible para las personas con discapacidad, proclamó que la Accesibilidad se refiere a la facilidad con la que cada uno puede acercarse, entrar y utilizar edificios, zonas al aire libre y otras instalaciones de manera autónoma, sin necesidad de recurrir a medidas especiales.

Igualmente, Taleb Rifai, Secretario General de la OMT (2014), sostiene a la accesibilidad de la siguiente manera:

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. (p.3)

La accesibilidad no es sólo necesaria para las personas con discapacidad, sino que también la necesitan las personas mayores, familias con niños pequeños, personas con enfermedades temporales o crónicas, entre otros. Por lo tanto, se trata de mejorar y hacer accesibles los espacios turísticos y de ocio respondiendo a la demanda que aparece en este ámbito por personas que presentan algún tipo de discapacidad.

Pero como señala Jurado (2014) cuando se habla de accesibilidad no sólo se hace referencia a la accesibilidad arquitectónica ya que este término conlleva muchas más especificaciones, por consiguiente, tampoco se encuentra con frecuencia un servicio y una formación que especialmente contemplen y atiendan las discapacidades físicas y sensoriales de las personas. Por ello, menciona este autor, que las necesidades de este colectivo social necesitan que los profesionales que prestan un servicio turístico a la población sin discapacidades tengan un proceso de formación adicional para mitigar los esfuerzos por generar un sector turístico más accesible e inclusivo.

Adicionalmente, Eichhorn y Buhalis (2010) afirman que el turismo es un sistema complejo donde la accesibilidad es un componente de interacción de la cadena de valor que va desde el plan de viaje hasta el destino con sus atributos, He ahí la importancia de que la accesibilidad se encuentre presente en los todos servicios turísticos que forman parte de un viaje a un destino turístico en general.

1.5.2 Inclusión Social de personas con discapacidad

Convertir una sociedad totalmente inclusiva no es una tarea fácil ya que cada sociedad se maneja de manera distinta con referencia a los temas de inclusión, por ello, es importante abordar el tema de inclusión social, esta “constituye un proceso bilateral en el que las personas aún excluidas, y la sociedad buscan resolver los problemas del individuo y del conjunto, encontrar las soluciones nivelando las oportunidades para todos” (Brinckmann & Wildgen, 2003). También, estos autores afirman que la sociedad es quien causa problemas para las personas con discapacidad porque crea ambientes restrictivos, políticas discriminatorias, y con actitudes preconcebidas deniega a la minoría el derecho a la diferencia y esto conlleva a estas personas a sentir incapacidad para desarrollar actividades sociales. El motivo está en los “fetiches discriminatorios” creados que conducen a actitudes equivocadas sobre los intereses, capacidades y necesidades de las personas con discapacidades (Brinckmann & Wildgen, 2003).

En ese contexto, debe ser la misma sociedad quien busque y aplique la inclusión de estas personas en la sociedad y así crear el sentimiento en ellas de que también son

parte de todo. Es decir, transformar a la sociedad sería el pilar fundamental para generar un verdadero cambio en materia de inclusión social y así lograr mejorar la calidad de vida de todas las personas.

Entonces, una sociedad incluyente también debe velar por el derecho a la participación en las actividades turísticas de todos sus habitantes, por esto Mantero (1997) afirma que se reivindica al turismo como una acción posible y necesaria que permite satisfacer las necesidades y expectativas de todas las personas que conforman una sociedad.

1.5.3 Turismo inclusivo para todas las personas. Una apuesta por la diversidad

Al hablar de turismo inclusivo se amplía un nuevo concepto que no solo involucra al turismo accesible, sino que hace referencia a la idea de acceder a servicios turísticos que sean aptos tanto para personas con discapacidad como para toda la ciudadanía. (Cano et al., 2018).

Según Rodríguez (2014), sostiene que el turismo inclusivo que se basa en la atención integral de la persona debe promover una serie de condiciones que reflejen el compromiso por parte de todos los actores involucrados partiendo desde el respeto hacia las personas y a sus derechos generando una mejor calidad de vida y el bienestar de las personas.

Teniendo en cuenta estos aspectos es importante resaltar que el turismo inclusivo es un turismo que apuesta por la diversidad humana, que no exime a ningún ser humano por su condición física o de salud distinta al de las demás personas, por lo tanto no se considera como un impedimento al momento de disfrutar o hacer uso de un producto o servicio turístico, y es de suma importancia trabajar en la difusión del mismo para trabajar en conjunto y generar así un turismo de calidad (Cano et al., 2018).

Además, ellos señalan que entre los principales beneficios de promover un turismo accesible están:

- La posibilidad de disfrutar de experiencias turísticas de calidad.
- Favorece la participación en el ocio y la cultura.
- Mejora la calidad de la experiencia del viaje.
- Facilita la inclusión social y favorece la responsabilidad social.
- Las mejoras incorporadas en el diseño para todas las personas aumentan la calidad de vida, al requerir un menor esfuerzo físico o intelectual en el desarrollo de la experiencia turística.
- Favorece la autoconfianza y la dignidad.

Por lo cual es necesario que, para llevar a cabo las actividades turísticas para un entorno de personas diverso, se garantice la seguridad de estas de principio a fin, y el compromiso por parte de todos los profesionales que estén involucrados en el proceso de disfrute de estas actividades.

1.5.4 Normativa Legal

La inclusión y la accesibilidad en Ecuador se encuentra fundamentada dentro del marco normativo de la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) en sus artículos 36, 44 y 58. En el artículo número 36 de esta ley establece que las personas con discapacidad puedan desarrollar sus procesos educativos dentro de sus comunidades de origen, esto con el objetivo de impulsar la inclusión étnico-cultural y comunitaria de forma integral.

Es esencial que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de acceder a la educación, a la salud o a un trabajo digno, sino que también resulta importante que gocen de participar en la actividad turística, por esto el artículo 44 menciona que la autoridad nacional de turismo y los gobiernos autónomos descentralizados vigilarán que se cumpla con la accesibilidad de las personas con discapacidad en la oferta turística tanto del sector público como privado.

Además, la accesibilidad no sólo debe estar reflejada en ciertos servicios que se ofrecen al público, sino que esta se debe apreciar en cada sitio de un país, y en el artículo 58 referente a la accesibilidad reconoce que se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y el uso de bienes y servicios de la sociedad que le impidan su normal desenvolvimiento e integración social.

También, En Ecuador, la normativa legal en el tema de accesibilidad se encuentra en la actual Constitución aprobada por la Asamblea Nacional en 2008 en sus artículos 35, 47, y 48, los cuales garantizan la accesibilidad para las personas con discapacidades en espacios públicos y privados, el contenido de estos artículos se detalla a continuación:

- **Artículo 35.-** define que “Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado”.
- **Artículo 47.-** El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.
- **Artículo 48.-** “Será obligación del Estado, la sociedad y la familia, promover con máxima prioridad el desarrollo integral de niños y adolescentes y asegurar el ejercicio pleno de sus derechos. En todos los casos se aplicará el principio del interés superior de los niños, y sus derechos prevalecerán sobre los de los demás”.

CAPÍTULO 2

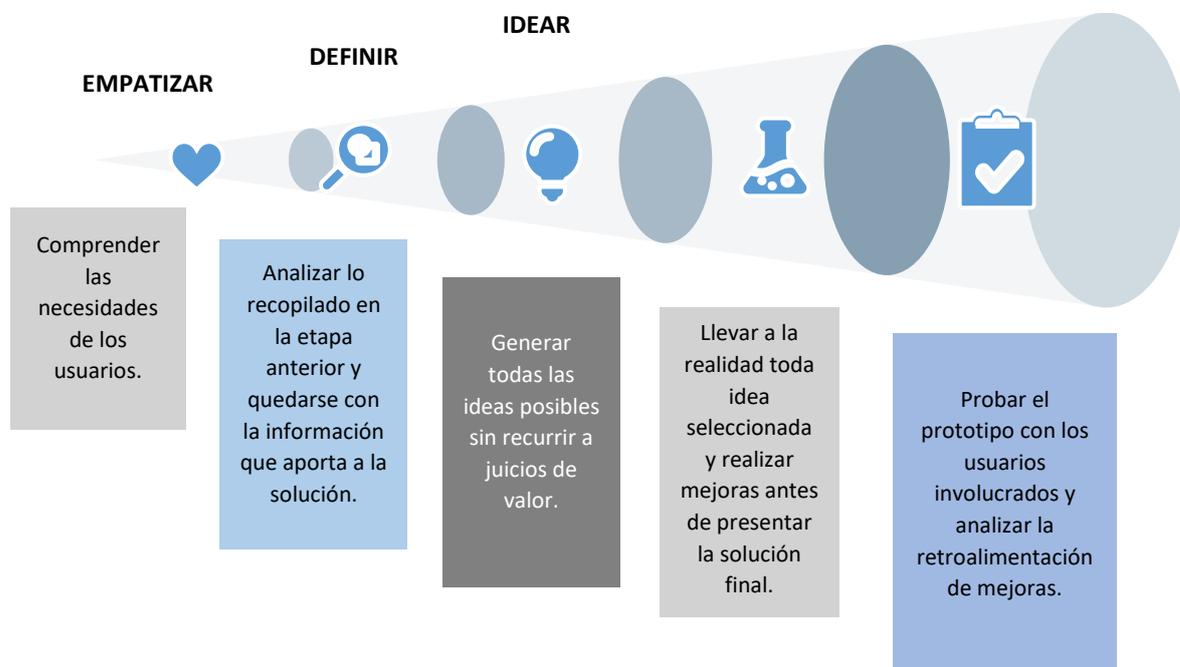
2. METODOLOGÍA

En este capítulo se detallan las técnicas y herramientas aplicadas a la investigación para la recolección de datos y su correcto análisis. Asimismo, los criterios que se tomaron en consideración para obtener información válida de calidad.

2.1 Design Thinking y su aplicación en el proyecto integrador

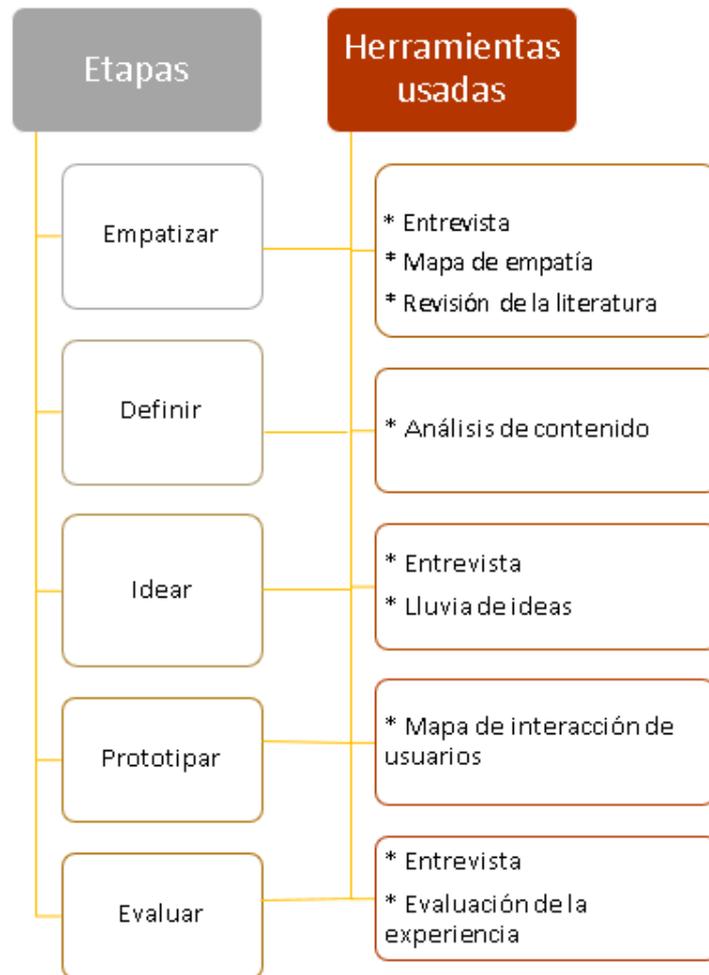
El Design Thinking (DT) es una herramienta que permite el desarrollo de ideas o soluciones innovadoras. Por otro lado, también se explica que este es un proceso consta de 5 etapas que permite recolectar información para que al final se encuentre una solución basada en las necesidades reales de los usuarios y que cumpla con los objetivos planteados (Harrison, 2018). Las etapas son las siguientes:

Gráfico 2.1 Etapas del Design Thinking



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2.2 Etapas y Herramientas



Fuente: Elaboración propia

Para el desarrollo de este proyecto integrador la herramienta del DT ha sido utilizada para empatizar con los actores involucrados. En la etapa de empatizar se llevó a cabo una entrevista con la beneficiaria directa de la elaboración de este proyecto (presidenta de la Fundación Andar EQ). Este acercamiento se realizó con el objetivo de conocer a los usuarios, entender sus necesidades, relacionarse con su entorno y las circunstancias en las cuales se encuentran actualmente, y para recopilar información.

Se utilizó como herramienta el mapa de empatía, el cual ayudó a sintetizar la información adquirida en la entrevista. El mapa de empatía se define como un instrumento útil para la orientación, que se puede aplicar en diversas situaciones, permite adoptar otras perspectivas, para comprender mejor a los usuarios, sus intereses, motivaciones y capacidades con el objetivo de ofrecer una mejor respuesta (Villaescusa, 2019).

En la etapa de definir, se analizó toda la información recopilada y se tomó lo más esencial que al final servirá para el desarrollo del manual de procedimientos. Se realizaron dos salidas de campo en las cuales para poder determinar de manera más específica las necesidades de las personas con discapacidad y además lograr palpar la realidad que se vive al momento de acceder a los servicios turísticos, todo esto para direccionar el prototipo hacia aquello que necesita ser resuelto.

En la etapa de idear se usó la herramienta de lluvia de ideas durante una entrevista con la beneficiaria y los usuarios, con la cual se pretendió responder a la pregunta “¿cómo podríamos?”, para así obtener todo tipo de ideas que estén alineadas a los objetivos del proyecto.

Finalmente, en la etapa de prototipar se utilizó la herramienta de mapa de interacción de usuarios, para lograr la representación de una herramienta visual que proyectará claramente la interacción entre usuarios y la solución definida (Técnicas de Design Thinking, 2018).

Es así como se ha definido que la herramienta que ayudará con la evaluación del prototipo final será la evaluación de la experiencia, la cual consiste en que los usuarios que hagan uso del prototipo y a su vez cuenten cómo perciben el resultado, que compartan sus impresiones y su satisfacción de cómo se han cubierto las necesidades previamente identificadas (Experience Prototypes, 2018).

2.2 Metodología Aplicada

La metodología que se seleccionó para el desarrollo de este proyecto fue la investigación cualitativa puesto que hace referencia a una investigación exploratoria, basada en muestras pequeñas, que proporciona conocimientos y comprensión del entorno del problema (Malhotra, 2008).

2.3 Área de estudio

2.3.1 Ubicación

Guayaquil es una de las ciudades del Ecuador más pobladas y además es el principal centro económico, de recursos culturales y financieros de la costa ecuatoriana (Iza, 2018). Durante años esta ciudad se ha abierto camino en turismo y es así como ha sido sede de eventos internacionales y ferias en múltiples ocasiones.

Gráfico 2.3 Área de estudio



Fuente: Google Maps

La actividad turística en la ciudad ha ido incrementando, dando como resultado la apertura de establecimientos que brindan servicios turísticos. La mayoría de la población puede acceder a estos servicios o actividades que se ofertan en el mercado, pero existe

una parte de esta población que aún no puede participar de esto, ellos son las personas con discapacidad, debido a la infraestructura inadecuada, carencia de conocimientos comunicacionales o simplemente falta de empatía para considerar a estas personas como parte de sus clientes potenciales y adoptar medidas que contribuyan con su participación en el sector turístico.

2.3.2 Informantes claves de la investigación

Para la realización de este estudio fue necesario determinar que los informantes claves serían las personas con discapacidad visual y motriz debido a que cumplen con las características del segmento de mercado seleccionado para proveer información acerca de sus necesidades como turistas.

2.4 Población Objetivo

En esta investigación se ha definido como población objetivo a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Guayaquil, personas con discapacidad, miembros de la fundación Andar EQ y ciudadanía en general que esté interesada en participar de la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad. Todos ellos poseen las características necesarias para hacer uso del prototipo.

2.5 Herramientas y Técnicas de Recolección de Datos

Para cumplir los objetivos del proyecto se buscó analizar la situación actual de cómo se está llevando a cabo la accesibilidad en los servicios turísticos de la ciudad, empatizando con el usuario y con los prestadores de servicio, para de esta forma percibir personalmente las situaciones a tomar en cuenta para el diseño del manual y analizar de manera adecuada los insumos de información adquiridos en la investigación de campo.

Es por esto por lo que para la recolección de datos se ha definido el uso herramientas para el desarrollo de técnicas basadas en la investigación cualitativa, tales como:

Tabla 2.1 Técnicas y herramientas

Técnicas de recolección de datos	Herramientas
Observación participante	Diario de campo
Experiencia vivida	Bitácora
Entrevista informal conversacional	Cuestionario
	Template (Lluviade ideas)

Fuente: Elaboración propia

- ***Observación Participante* para el análisis de la situación actual del turismo inclusivo en la ciudad de Guayaquil**

Método en el cual los investigadores participan de las actividades cotidianas, rituales, interacciones y eventos de un grupo de personas en específico a estudiarse, como medio de aprendizaje de los aspectos a considerarse en la investigación (Kathleen Musante (DeWalt), 2010)

Se consideró a esta técnica como punto de partida para analizar la situación a tiempo real de cómo se está llevando a cabo la accesibilidad en los servicios turísticos de la ciudad, en la cual se tomaron notas de todo aquello que se consideró relevante en el momento de interactuar y participar en la investigación de campo.

- ***Experiencia Vivida* para percibir la realidad de las personas con discapacidad en la realización de actividades turísticas en la ciudad.**

Representación de como los investigadores viven y perciben las experiencias, u opciones humanas del sujeto y de qué manera influyen en la percepción del conocimiento generado a través de ellas, el cual responde no solamente a las experiencias de las personas sino también a como las personas viven y responden a esas experiencias (Boylorn, 2008).

Mediante esta técnica se aplicó el conocimiento adquirido y las experiencias vividas en la investigación de campo para el diseño de los posibles escenarios y respuestas a generar con relación a la atención al turista con discapacidad que se presentarán en el manual. Para esto se utilizó la información conceptualizada en las bitácoras de las salidas de campo como herramientas principales de información.

- ***Entrevista Informal Conversacional* para comprender la perspectiva del beneficiario y actores involucrados con respecto a la problemática y definir el diseño del prototipo final**

Método en el cual se generan preguntas espontáneas en medio de una interacción natural entre el investigador y los actores involucrados que típicamente ocurre luego de poner en marcha la investigación de campo (Turner, 2010).

Se utilizó esta técnica realizando entrevistas informales que fueron dirigidas a los actores involucrados y beneficiarios, en las cuales se pretendió recibir opiniones, comentarios e información que se puedan adicionar al manual, mediante el uso de un template de lluvia de ideas, además de una retroalimentación de la propuesta de diseño, para así evaluar y validar el proyecto cualitativamente.

2.6 Herramientas y Técnicas de Análisis de datos

La investigación cualitativa está centrada en los aspectos descriptivos a través del análisis de contenidos, los cuales se realizaron mediante procesos a seguir tales como:

- ***Análisis de contenido de entrevistas y bitácoras para sintetizar los temas relevantes con relación a la accesibilidad y el turismo inclusivo***

Es una técnica de investigación que consiste en explicitar y sistematizar los contenidos con la finalidad de realizar interpretaciones y conclusiones justificables que hagan referencia al tema de investigación, diseñando variables que aporten al perfilamiento y diseño del estudio mediante la clasificación categorial de los contenidos manifiestos en dicha investigación (López Noguero, 2002).

Se realizó un análisis de documentos afines al tema del proyecto integrador para de esta manera categorizar y relacionar datos que estén inmersos en el contexto de accesibilidad y atención al turista con discapacidad. Este análisis evidenció la realidad que se pretende plasmar y dar a conocer en la ciudad de Guayaquil, motivo por el cual se realizó la creación del manual de procedimientos.

Este análisis ayudó en la codificación de datos obtenidos en las entrevistas, notas de campo, u observaciones no estructuradas (Aignerren,1999).

- ***Codificación de los datos recolectados para la delimitación de las palabras claves relevantes a usar en el prototipo.***

El proceso de codificación en la investigación cualitativa se basa en resumir, capturar o asignar un atributo relevante resumido en una palabra o frase pequeña que capture la esencia de los datos e información que están siendo analizada. Los datos pueden consistir en notas de campo, entrevistas, documentos, fotografías, videos, etc. (Saldaña, 2015).

Este proceso se llevó a cabo mediante la conceptualización escrita o digital de las bitácoras, entrevistas, notas de campo, videos, grabaciones de audio e investigaciones realizadas para el desarrollo del manual de contenidos.

De esta forma se interpretó y condensó los datos de manera resumida y precisa definiendo las palabras y acciones claves que sirvieron en el diseño del manual de procedimientos, a través del uso de la herramienta tecnológica de Microsoft Office, Word.

2.7 Criterio de Rigor y Ética

Los criterios éticos y de rigor contribuyen a la existencia de un cuidado riguroso de la calidad y el rigor científico de la investigación para garantizar una adecuada obtención y procesamiento de datos (Noreña et al., 2012).

Para el correcto desarrollo de la investigación se aplicaron los siguientes criterios, los cuales garantizan su credibilidad y validez:

Gráfico 2.4 Criterios de rigor y ética



Fuente: Elaboración propia

2.7.1 Criterios de rigor

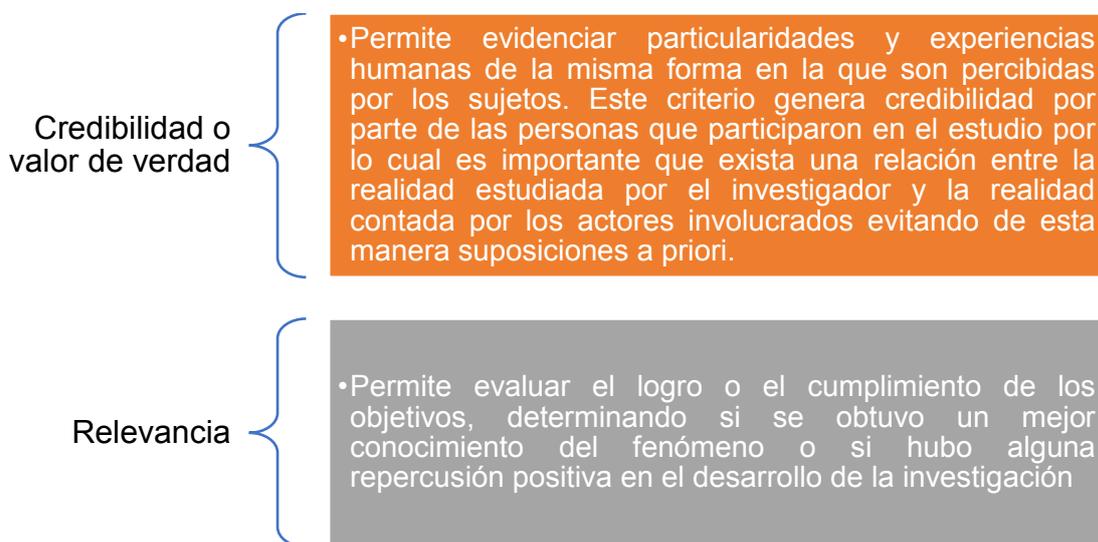
- **Credibilidad o Valor de verdad**

El valor de verdad fue útil para dar valor de las experiencias vividas por los actores y los investigadores, es decir la veracidad de la realidad contada por los informantes claves y la realidad vivida mediante la experiencia generada en la investigación de campo.

- **Relevancia**

Este criterio sirvió para constatar el cumplimiento de los objetivos en relación con la investigación y recolección de datos, para así ver en qué forma ha avanzado el turismo inclusivo en la ciudad de Guayaquil y qué mejoras, actualizaciones o recomendaciones se pueden añadir a esta investigación.

Gráfico 2.5 Criterios de rigor



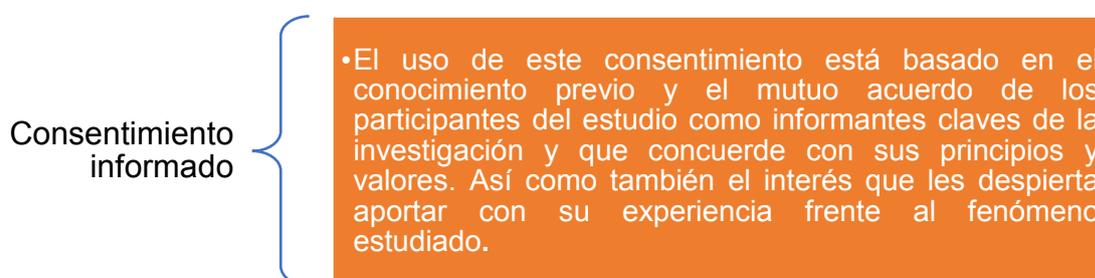
Fuente: Elaboración propia

2.7.2 Criterios de ética

- **Consentimiento Informado**

Este consentimiento fue utilizado para confirmar la credibilidad y confiabilidad de la información brindada por los informantes claves, que en este caso fueron actores involucrados en el desarrollo del proyecto integrador. De esta manera se firmó por escrito la confirmación de la veracidad de sus aportes en la investigación.

Gráfico 2.6 Criterios de ética



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presenta de forma detallada los resultados principales que se obtuvieron en la investigación y recolección de datos para la identificación de los componentes a tomar en cuenta para la creación del prototipo de solución.

Se ha dividido en tres partes: Estudio de Mercado, Validación del prototipo y Análisis Financiero.

3.1 Investigación inicial para conocer las necesidades del usuarios y beneficiarios

Se realizaron entrevistas informales conversacionales a 2 personas con discapacidad y una profesional en turismo (directora de la Fundación ANDAR EQ) en las cuales se pudo conocer a más detalle la percepción que se tiene frente al turismo accesible e inclusivo en la ciudad de Guayaquil.

3.1.1 Percepción de los actores involucrados sobre las necesidades de accesibilidad e inclusión en la ciudad

Por medio de las entrevistas realizadas se logró la identificación de aspectos relevantes a tomar en cuenta para el diseño del prototipo de solución. En estas entrevistas se logró empatizar con la presidenta de la Fundación donde expresó su percepción frente al problema de accesibilidad, y los requerimientos y objetivos que intentan cumplir en conjunto con su equipo de trabajo que no sólo traen beneficios personales sino para todo este grupo de personas con discapacidad (anexo 0.1).

Tabla 3.2 Codificación abierta de entrevista no estructurada

Comentarios Relevantes	Palabras Claves
Hay que adaptar las actividades recreativas para estas personas	Ocio inclusivo
Se desconoce cómo se sienten las familias de las personas con discapacidad al no poder disfrutar junto a ellos	Inseguridad
Es necesario que las personas con discapacidad se sientan parte de la sociedad	Sensibilidad y empoderamiento
Es necesario crear un documento que explique lo que debe hacer y lo que no, en cuanto a atención	Manual de procedimientos
Se lograría la inclusión si se piensa en las necesidades de todos y no sólo en las de las personas regulares	Falta de humanización

Fuente: Elaboración propia

Entre los resultados del análisis de las entrevistas se pudo identificar que tanto las personas con discapacidad como la Fundación Andar EQ coinciden en que la falta de espacios accesibles en los establecimientos que prestan servicios turísticos en la ciudad, y el desconocimiento por parte de los empleados y/o personas ajenas al ámbito turístico sobre la atención a personas con discapacidades son unas de las principales razones por las cuales el turismo accesible e inclusivo no se ha desarrollado de manera adecuada.

Puesto que aún vive en la ciudadanía la idea de que las personas con discapacidad tienen menos oportunidades que las personas sin discapacidad. Sin embargo, es algo por lo que ellos están luchando, y más aún como parte de una

fundación que tiene como principal objetivo la creación de espacios más accesibles y humanos en el entorno.

Es por esto por lo que consideran que el cambio de la sociedad debe empezar por uno mismo, y han desarrollado varios proyectos y programas de inclusión en la ciudad, que han beneficiado al segmento de las personas con discapacidad en la ciudad y con los cuales pretenden seguir en marcha, para lograr muchos de sus objetivos, no sólo a nivel de la ciudad, sino también como país.

3.1.2 Constatar la realidad del turismo inclusivo en Guayaquil a través de la observación participante

Mediante la observación no participante, se pudo identificar ciertas particularidades que no se evidencian fácilmente pero que se analizaron en cada salida y fueron detalladas en las notas de campo. Se realizaron dos salidas de campo: un hotel, y un atractivo turístico natural.

Tabla 3.3 Resumen de observación participante

Método	Aplicado a:	Lugar	Fecha	Herramienta	Fecha	Tiempo
Observación Participante	Miguel (Discapacidad Visual)	Bosque Protector Cerro Blanco	28/11/2020	Diario de campo	28/11/2020	2h 30m
	(Discapacidad Motriz)	Hotel Palace	03/12/2020		03/12/2020	1h
	(Discapacidad Visual)	Hotel Palace	03/12/2020		03/12/2020	1h

Fuente: Elaboración propia

En estos lugares se pudo identificar, la falta de espacios accesibles para personas con discapacidades, la falta de conocimiento por parte de los empleados al brindar atención adecuada al cliente, la falta de planificación de los establecimientos al no

considerar la visita de este segmento de clientes en la construcción de su infraestructura, la inseguridad que genera no estar preparados para recibir a visitantes con discapacidad, entre otros puntos.

Cabe resaltar que los lugares visitados no estaban preparados para brindar un servicio acorde a las necesidades del visitante con discapacidad, y la visita realizada generó un impacto muy positivo en ellos, quienes forman parte de la prestación de servicios turísticos de la ciudad.

3.1.3 Empatía con los informantes claves mediante la experiencia vivida en las salidas de campo

En la etapa de empatía se logró una participación afectiva entre las investigadoras y los actores involucrados dentro de una realidad vivida ajena a la de ellas, es decir se pudo entender y compartir con estas personas experiencias que ellos viven cuando realizan actividades turísticas, entendiendo así sus necesidades y dificultades, los cuales son desconocidos para muchos de los ciudadanos e incluso los prestadores de servicios turísticos.

Entre las principales dificultades identificadas, se evidenció la inseguridad que tienen las personas con discapacidad al momento de querer acceder a un servicio turístico, puesto que no tienen la plena confianza de ser atendidos de la manera adecuada.

Por otro lado, se identificaron las principales dificultades que poseen las personas según su tipo de discapacidad, y de qué manera se debe actuar frente a estas, para así no abrumarlas, sino más bien, hacerlas sentir parte del entorno sin priorizar sus discapacidades. Además, se pudo palpar visualmente las formas de conducción y desplazamiento con las que ellos se manejan.

Para recolectar esta información se usaron bitácoras (anexo 0.2 y 0.3) en las cuales se detalló con más profundidad lo que se vivió en cada salida, y se analizaron mediante

una codificación abierta, la cual se basa en segmentar datos con similitudes y diferencias mediante un examen minucioso de los mismos, contextualizando los significados que contiene el texto. (Charmaz, 2007)

Tabla 3.4 Codificación Abierta Bitácora 1

Comentarios de Bitácora (Bosque Protector Cerro Blanco)	Palabras claves
Se observó que el lugar en primera instancia no está adecuado para la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad.	Espacios no accesibles
El recorrido se realizó con la participación de una persona ciega, duró casi 3 horas lo cual fue más ralentizado que el recorrido normal del sendero que es de 1h30min, esto por los cuidados y seguridad que se tenía que brindar a la persona ciega.	Falta de conocimiento en manejo de turistas con discapacidad
El sendero poseía varios carteles e infografías que captaban la atención de las personas en general, pero estos no estaban adaptados a personas con discapacidad visual; muchos de ellos poseían un mediano relieve el cual se debía a su diseño mas no eran especialmente diseñados para que fueran tocados o sentidos por una persona ciega.	Señalización poco accesible
Se sugirió el uso del sistema de braille en los letreros para facilitar la lectura de dichos carteles a personas ciegas, y la implementación de mapas de ruta a escala que tengan relieve, para así tener conocimiento de donde esta y hacia dónde se dirige; generando así una imaginación que resulta interesante para el turista con discapacidad visual.	Inclusión de señaléticas accesibles
La atención del guía fue amena y agradable sin embargo no estaba capacitado para atender a turistas con discapacidades, la guianza se realizó de manera detallada pero no hubo el seguimiento de los procesos adecuados para la atención a un turista con discapacidad visual.	Capacitación del personal
La directora de la fundación Andar EQ sugirió que sea mucho más explícita al momento de realizar el recorrido para así generar una percepción y distinción más clara de las indicaciones.	Diálogo Descriptivo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.5 Codificación Abierta Bitácora 2

Comentarios de Bitácora (Hotel Palace)	Palabras claves
Se pudo notar que el hotel no tiene un enfoque hacia la atención de las personas con discapacidad	Falta de inclusión
En el área del lobby del hotel hay mobiliario en el cuál no es difícil de acceder para una persona en silla de ruedas y para una persona ciega, sería necesario la descripción del lugar	Descripción previa necesaria
Uno de los problemas para la persona ciega fue el ascensor ya no cuenta con indicaciones en braille, asimismo, con las placas de cada habitación y de las puertas de emergencia que carecen de información para que una persona con discapacidad visual pueda leer lo descrito.	Infraestructura poco accesible
La habitación simple tenía dificultad para desplazarse, pero en la habitación junior suite si había más espacio para desplazarse.	Infraestructura poco accesible
También indicó que el baño en ambos tipos de habitaciones si le resultaba cómodo para usar debido a que él es joven y ágil, pero consideró que tal vez para una persona con más edad no sería tan fácil de usar.	Empatía con otros usuarios
La persona ciega, pudo desplazarse por toda la habitación sin mayor problema debido a que quién dirigió la visita describió muy bien el lugar y él pudo imaginar cómo era cada tipo de habitación.	Descripción previa necesaria

Fuente: Elaboración propia

La experiencia adquirida en el trabajo de campo sirvió para el diseño del contenido del manual de procedimientos, gracias a todo lo que se pudo conocer, se crearon escenarios para ejemplificar como debe ser la atención a un turista con discapacidad visual y motriz.

3.2 Validación del prototipo con clientes

3.2.1 Nombre del prototipo

Manual de procedimientos para la atención al turista con discapacidad motriz y visual en la ciudad de Guayaquil.

3.2.2 Definición de la estructura del contenido del manual

El manual ha sido estructurado en varias secciones, que fueron definidas en base a la investigación exploratoria realizada previamente y a la participación de las investigadoras en las salidas de campo para empatizar con los beneficiarios.

Son 8 secciones que se detallan a continuación:

- 1) **Introducción:** Se describió el objetivo principal de la creación del manual, y se especifica a quién va dirigido, en este caso fue diseñado para su difusión y lectura desde actores inmersos en el ámbito turístico y aquellos que no. También se destaca la veracidad de información, revisada y mejorada por sus autoras.
- 2) **Glosario:** Aquí se definieron conceptos de palabras claves y que no son de conocimiento general, todo esto para una mejor comprensión de los términos desconocidos para el público en general.
- 3) **Terminología adecuada para dirigirse a personas con discapacidad:** En esta sección se indicó cuál es la terminología adecuada a usar y no usar para referirse a las personas con discapacidad motriz y visual.

- 4) **Principales equipos de apoyo para las personas con discapacidad:** Aquí se detallaron los principales equipos de apoyo, sus partes y una explicación del porqué son importantes para las personas con discapacidad.
- 5) **Principales dificultades para personas con discapacidad visual y motriz:** En esta sección se puntualizaron las dificultades más relevantes que se deben conocer acerca de cada discapacidad, para así ampliar el conocimiento en el futuro lector del manual.
- 6) **Recomendaciones generales para el trato al turista con discapacidad:** Aquí se indicaron las maneras en las cuales hay que referirse al turista con discapacidad sin importar su condición, y cómo deben ser tratados sin provocar sentimientos de paternalismo ni inferioridad frente a estas personas.
- 7) **Indicaciones principales de conducción y desplazamiento de las personas con discapacidad:** En esta parte se detallaron los pasos a seguir para la conducción y desplazamiento de las personas con discapacidad visual, y motriz con la finalidad de que sirvan de apoyo para el público en general al momento de que una persona con discapacidad requiera de su ayuda.
- 8) **¿CÓMO ACTUAR EN...?:** Aquí se brindó una explicación más amplia y específica de los pasos a seguir para generar una adecuada atención a clientes con discapacidad motriz y visual mediante la creación de situaciones, y respuestas inmediatas, con el objetivo de capacitar y dotar de conocimiento e información acerca de las formas idóneas de atención a los turistas con discapacidad en su acceso a los servicios turísticos.
- 9) **Referencias Bibliográficas:** En esta última sección se colocaron las referencias que aportaron al desarrollo del contenido del manual de procedimientos.

3.2.3 Objetivo del Manual

El manual fue creado con el objetivo de captar la atención de sus lectores brindando información acerca de la atención a una persona con discapacidad motriz y visual, no solamente para actores inmersos en el ámbito turístico, sino también para el público en general que quiera crear empatía, comprensión y sensibilización hacia este grupo en específico, con la finalidad de brindar espacios más accesibles y promover la inclusión de este segmento de personas en el disfrute de las actividades de ocio y recreación.

3.2.4 Primera Validación del prototipo (Manual de procedimientos)

La primera validación del prototipo de solución fue realizada con la presidente de la Fundación ANDAR EQ, en la cual se revisó el contenido para colocar en el manual, mas no el manual diseñado por completo, puesto que se requería tener una retroalimentación previa al desarrollo del arte del manual.

Esta validación se dio mediante una entrevista no estructurada, en la cual se realizaron preguntas acerca de la estructura y definición del contenido.

En general, la presidenta indicó que la información propuesta en el manual estaba bien definida, y sugirió la implementación de ciertos apartados como el equipo principal de uso de las personas con discapacidad motriz y visual, también consideró que los temas principales del manual son: Las principales dificultades de las personas con discapacidad visual y motriz, las recomendaciones generales de trato hacia el turista con discapacidad y la creación de situaciones y respuestas acerca de cómo actuar frente a ellas de manera adecuada. Por lo tanto, para la elaboración del diseño del manual se tomaron en cuenta estos temas principalmente. Además, señaló que una correcta estructuración de los contenidos ayudaría a su mejor comprensión y a captar la atención de sus usuarios, por lo tanto, era importante crear un diseño amigable y entendible.

3.2.5 Segunda Validación del prototipo final (manual de procedimientos)

Para la segunda validación del prototipo del manual se incluyó a los actores involucrados los cuales son las personas con discapacidad motriz, visual y personal parte de la Fundación ANDAR EQ.

Se realizó un focus group con 5 personas incluyendo a las investigadoras (anexo 0.21), en la cual se expuso el prototipo final ya diseñado, con el objetivo de que todos los integrantes lo visualicen y validen. Previo a esto se envió el prototipo de solución a la presidenta de la fundación por correo para que sea analizado antes de su presentación a los demás actores involucrados.

Los criterios que se evaluaron en el diseño del manual fueron: Fácil comprensión del contenido, diseño amigable y llamativo, respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad visual y motriz, aporte a la ciudad en la cual fue desarrollado el manual y su viabilidad en cuanto a implementación.

Se obtuvieron opiniones por parte de los 3 actores claves de la investigación, los cuales detallaron los siguientes resultados:

Tabla 3.6 Resultados

Opiniones de los actores	Resultados
La guía es totalmente entendible y responde a los requerimientos y necesidades principales de la Fundación y de las personas con discapacidad.	Facilidad de entendimiento
Contiene información relevante que serviría como aporte a la sociedad en general.	Aporta a la sociedad
La línea gráfica que se manejo fue la más adecuada para la captación de la atención de sus lectores, no es plana y se diferencia del diseño de manuales anteriores relacionados al tema.	Diseño amigable

La creación de situaciones con sus respuestas esta detallada de manera general y específica, logrando así la fácil comprensión y capacidad de respuesta requerida	Buena estructura
El manual en general les resulta factible y consideran su posterior implementación.	Alta Factibilidad
Excelente trabajo, revisar la definición de discapacidad y mejorarla.	Mejora de definiciones
Explicar textualmente que las indicaciones de desplazamiento de los equipos de apoyo para las personas con discapacidad son solo una forma de realizarlos, por ende, existen muchas más.	Aclaración de la existencia de más métodos de desplazamiento.
Mejorar las indicaciones de respuesta a las situaciones agregando un ítem importante acerca de la pregunta básica que se debería hacer a cualquier persona discapacitada antes de proceder a realizar alguna acción para ella: “¿Requiere usted de mi ayuda?”	Agregar pregunta básica en la indicación de cómo actuar en ciertas situaciones.
Agregar un código QR que dé acceso al documento pdf en línea.	Fácil acceso en línea
Averiguar la posibilidad de insertar un código ISBN, previo a la difusión del manual.	Posibilidad de mayor difusión

Fuente: Elaboración propia

3.3 Factibilidad económica de la propuesta de solución

3.3.1 Componente Financiero

3.3.1.1 Análisis de Costos

Para la implementación del manual de procedimientos para la atención al turista con discapacidad visual y motriz, fue necesario el desarrollo de un análisis de costos para determinar cuál es el monto final que se deberá pagar por el prototipo final de solución.

Para la creación y difusión del manual de procedimientos, se muestran los siguientes costos (Ver detalle en la tabla 3.5):

- **Diseñador del manual**

Fue necesaria la intervención de un profesional de diseño gráfico mediante un contrato, para que esta persona ilustre la idea final del manual y diagrame el contenido.

- **Código ISBN (Número Estándar Internacional del Libro)**

La decisión de agregar este código al manual fue resultado de la validación del prototipo, este código servirá para aquellas personas que estén interesadas en buscar el manual puedan encontrarlo fácilmente en diferentes sistemas que catalogan por ISBN.

- **Derecho de autor**

Para la protección de la creación intelectual de las autoras del manual, es necesario obtener el derecho de autor para evitar plagios o adjudicaciones del contenido.

- **Anuncios en Redes Sociales (Facebook e Instagram)**

Con el objetivo de generar más alcance para la difusión de la guía resulta esencial realizar publicaciones en estas 2 redes sociales que son unas de las más usadas. Para este caso se usará el paquete de publicidad estándar cuyo costo se detalla en la tabla a continuación.

Tabla 3.7 Costos

Costos de la creación e implementación del manual	
<i>Detalle de los costos</i>	<i>Precio</i>
Diseñador gráfico	\$80,00
Código ISBN	\$12,00
Derecho de autor	\$550,00
Anuncios Facebook e Instagram	\$60,00
<i>Total costos</i>	\$702,00

Fuente: Elaboración propia

3.3.1.2 Análisis de Gastos

Para la recolección de información que sirvió para el diseño del manual, fue pertinente generar algunos gastos que se presentan detalladamente a continuación: (Ver detalle en la tabla 3.6):

Tabla 3.8 Costos

Gastos del levantamiento de información	
<i>Detalle de los gastos</i>	<i>Precio</i>
Salida de campo 1	\$15,00
Salida de campo 2	\$5,00
<i>Total gastos</i>	\$20,00

Fuente: Elaboración propia

3.3.1.3 Inversión Inicial

Con el análisis de todas las partes del componente financiero, se obtuvo como resultado que la inversión inicial es de \$662,00, es importante aclarar que esta inversión no refleja el monto final en caso de requerir alguna actualización del contenido del manual debido a que se ubicó el precio de los servicios del diseñador gráfico en una ocasión, esto por efectos del desarrollo de este proyecto.

Tabla 3.9 Inversión inicial del manual

Inversión para la implementación del manual	
Valores	Total
Total costos	\$702,00
Total gastos	\$20,00
Total valor inicial	\$722,00

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para la creación y diseño del manual de procedimientos para la atención la turista con discapacidad visual y motriz, se consideraron las necesidades identificadas de los actores involucrados y comportamientos a poner en práctica para brindar atención eficaz a estos usuarios.

A continuación, se muestran las conclusiones y recomendaciones vinculadas a cada objetivo propuesto:

- **Diagnosticar la situación del turismo accesible en la ciudad de Guayaquil, mediante investigación primaria y secundaria, para la identificación de las necesidades actuales de los turistas con discapacidad visual y motriz.**

El diagnóstico de la situación actual del turismo accesible en Guayaquil permitió identificar cuáles son las falencias existentes en los establecimientos prestadores de servicios turísticos que impiden la participación de las personas con discapacidad en las actividades turísticas, como infraestructuras inadecuadas, personal no capacitado y falta de compromiso social.

Por lo cual, la mayoría prestan sus servicios turísticos de forma empírica y no de la forma requerida, y eso debido a la falta de empatía hacia este segmento de clientes, quienes también aportan económicamente al sector productivo del país, dejando en evidencia que es pertinente la implementación del manual de procedimientos.

Es por esto por lo que el personal de estos establecimientos debería conocer las indicaciones básicas de conducción y desplazamiento de las personas con discapacidad para así brindar una atención acorde a sus necesidades de accesibilidad, creando así un entorno más seguro para estos actores.

Además de esto, es recomendable e imprescindible que los dueños de los mismos establecimientos fomenten en su personal un sentimiento de empatía y conciencia de cambio ante la realidad que se vive en cuanto al turismo accesible e inclusivo en la ciudad, tomando en cuenta que el cambio empieza por sí mismos.

- **Diseñar escenarios de atención al turista con discapacidad motriz y visual mediante un manual amigable, accesible y de fácil entendimiento para los actores involucrados.**

Este prototipo fue estructurado con base en el análisis cualitativo de la información recolectada en salidas de campo, mediante observación y entrevistas. Todo esto ayudó a adquirir datos relevantes para el diseño de las situaciones en las que interactúan las personas con discapacidad y los prestadores de servicios.

De esta manera se detallan las pautas a seguir para dirigirse a ellos y el trato que deben recibir desde el inicio hasta el fin de su participación en actividades o servicios turísticos, generando así un ambiente inclusivo en el cual no se limita a ningún usuario a hacer uso de estos servicios ya sean de transportación, alimentación, u otros.

Los resultados presentados en este proyecto realzan la importancia de la creación de un manual que contenga información accesible y de fácil comprensión, puesto que es dirigida a toda la ciudadanía y no sólo a las personas afines a la actividad turística.

Adicional a esto, se recomienda que este tipo de información sea impartida en sistemas educativos para así formar desde pequeños a los niños a incluir a personas con capacidades distintas en la sociedad y no excluir ni recriminarlos por su situación física o intelectual.

- **Validar el contenido del manual por medio de entrevistas con actores involucrados relacionados con discapacidad visual y motriz.**

El manual de procedimientos fue revisado, validado y mejorado por los actores claves que se encuentran involucrados en el diseño de este.

Con la información expuesta se logró detallar cada una de las partes importantes que involucran la atención al turista con discapacidad visual y motriz, donde se resaltó como más importante las pautas a seguir en cuanto al acceso de ellos a servicios turísticos, lo cual representa un valor agregado puesto que esta información fue netamente palpada en cada salida de campo, lo cual llevó consigo la creación de las situaciones y de las formas más acertadas de responder ante estas.

En conclusión, los objetivos específicos de este proyecto se cumplieron, los mismos que a su vez influyen en el objetivo general. A pesar de esto, resulta importante destacar ciertos temas a considerar, como el hecho de que la accesibilidad e inclusión turística aún demanda de atención por parte de los entes reguladores para que se logre desarrollar plenamente.

Se recomienda que, para la ejecución de futuros proyectos, se analice su grado de impacto en la sociedad para determinar si es factible o no implementarlo, asegurándose de que los beneficios satisfagan las necesidades de los usuarios con discapacidad.

La implementación de este manual resultará un reto para tanto para los actores involucrados como para la ciudadanía, puesto que dependerá del compromiso de ambas partes, con el que se espera obtener un impacto social positivo, y con esfuerzo se promoverá una actitud más empática que aportará con mejoras en el turismo inclusivo y accesible de la ciudad.

BIBLIOGRAFÍA

Aignerren, M. (1999). Análisis de contenido. Una introducción. *La sociología en sus escenarios*, (3).

AndarEq. (2020). Obtenido de [file:///C:/Users/nathy/Desktop//Mayo%202020%20con%20Equipo Perfil%20Corporativo %20Andar%20EQ%20-%20copia.pdf](file:///C:/Users/nathy/Desktop//Mayo%202020%20con%20Equipo%20Perfil%20Corporativo%20Andar%20EQ%20-%20copia.pdf)

Asamblea Nacional. (25 de septiembre de 2012). Ley Orgánica de discapacidades. Quito, Pichincha, Ecuador.

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). Constitución Política de la República del Ecuador. Ciudad Alfaro, Montecristi: Republica del Ecuador. https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

Boylorn, R. M. (2008), 'Lived Experience', in L M Given (ed.) *The Sage encyclopedia of qualitative research methods*, Vol. 2, Thousand Oaks: Sage.

Brinckmann, W. E., & Wildgen, J. S. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible». *Cuadernos de Turismo*, (11), 41-58. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/19621/18991>

Brown, T., & Wyatt, J. (2010). *Design thinking for social innovation*. *Development Outreach*, 12(1), 29-43. <https://ojs.unbc.ca/index.php/design/article/viewFile/1272/1089>

Cano, M. C. M., Serrano, E. L., & de la Fuente Robles, Y. M. (2018). Turismo inclusivo para todas las personas. Una apuesta por la diversidad. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/3589/3288>

Charmaz, K. (2007). *Constructing grounded theory. A practical guide through qualitative analysis*. Thousand Oaks.

COMISIÓN EUROPEA. (2005). Mejorar la información sobre el Turismo Accesible para las personas con discapacidad. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>

Dickson & Darcy, S. (2009). Accessible tourism: Concepts and issues. Channel View Publications. (1), 34 <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=B-SeyjdevpwC&oi=fnd&pg=PR12&dq=accessible+tourism&ots=YG3NmDhEtZ&sig=LgVXMSX2jtzeJTSU3ahfYc3g4CA#v=onepage&q=accessible%20tourism&f=false>

Experience Prototypes. (2018). Retrieved from Services Design Tools: <https://servicedesigntools.org/tools/experience-prototypes>

Eichhorn & Buhalis, D. (Eds.). (2010). Accessible tourism: Concepts and issues. Channel View Publications. (2) <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=B-SeyjdevpwC&oi=fnd&pg=PR12&dq=accessible+tourism&ots=YG3NmDhEtZ&sig=LgVXMSX2jtzeJTSU3ahfYc3g4CA#v=onepage&q=accessible%20tourism&f=false>

Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física. FENEDIF. (2014).

Guía Virtual de Turismo Accesible. <http://turismoaccesible.ec/site/>

Harrison, D. (2018). *Las cinco fases del Design Thinking*. Retrieved from Start Point: <https://startpoint.cise.es/el-proceso-del-design-thinking-por-david-harrison/>

Iza, M. (2018). *Quito concentra su economía en los negocios*. Obtenido de Gestión Digital: [https://revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/quito-concentra-su-economia-en-los-servicios#:~:text=Seg%C3%BAn%20los%20m%C3%A1s%20recientes%20datos,Guay%20aquil%20\(21%2C94%25](https://revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/quito-concentra-su-economia-en-los-servicios#:~:text=Seg%C3%BAn%20los%20m%C3%A1s%20recientes%20datos,Guay%20aquil%20(21%2C94%25)

Jurado Almonte., J.M. (2014) El turismo accesible en Andalucía y Portugal, en Cuadernos de Turismo, nº 33, pp. 121-150. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/195681/160201>

Kathleen Musante (DeWalt), B. R. (2010). *Participant Observation: A guide for fieldworkers* (2nd ed.). Estover Road, Plymouth, United Kingdom: Altamira Press. Retrieved from <https://books.google.es/books?id=yMJJUKR7s3UC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- López Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados* (Quinta ed.). México: Pearson Education.
- Mantero, J. C. (1997). Turismo: la opción incluyente. *Aportes y transferencias*, 1(2), 119-136. <http://nulan.mdp.edu.ar/219/1/Apo1997a1v2pp119-136.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2019). Ecuador. Guayaquil será sede del Encuentro Internacional hacia Comunidades más Turísticas y Accesible. <https://www.turismo.gob.ec/guayaquil-sera-sede-de-encuentro-internacional-hacia-comunidades-mas-turisticas-y-accesible/>
- Musante, K., & DeWalt, B. R. (2010). *Participant observation: A guide for fieldworkers*. Rowman Altamira.
- OMT. (2020, 12 03). ONWTO. Retrieved from ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO: <https://www.unwto.org/es/covid-19-grupos-vulnerables>
- Organización Mundial del Turismo (2014), Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Madrid, España: OMT
- Rodríguez, P. (2014), La atención integral y centrada en la persona Recuperado de: <http://www.fundacionpilares.org/docs/AICPweb.pdf>
- Saldaña, J. (2015). *The coding manual for qualitative researchers*. Sage.
- Técnicas de Design Thinking*. (2018). Retrieved from Design Thinking en Español: <https://www.designthinking.es/inicio/herramienta.php?id=9&fase=prototipa>
- Turner, D. W., III (2010). Qualitative interview design: A practical guide for novice investigators. *The Qualitative Report*, 15(3), 754-760. Retrieved from <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR15-3/qid.pdf>
- Villaescusa, M. I. (2019). *Mirar el mundo con los ojos del otro: el mapa de empatía*. Retrieved from Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7153275>
- World Tourism Organization (2005), Accessible Tourism for All, UNWTO, Madrid.

APÉNDICES

APÉNDICE A

Prototipo del Manual de Procedimientos sobre la atención al turista con discapacidad visual y motriz.

DESCÁRGALO EN:



• **Android:** accede al scanner desde tu buscador de google.



• **iOS:** accede al scanner desde el centro de control de tu dispositivo o cámara.





FUNDACION ANDAR EQ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PARA LA ATENCION AL TURISTA CON
DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL



espol Escuela Superior
Politécnica del Litoral

*Elaborado por:
Ruth Jaramillo – Nathaly Valencia*

ÍNDICE

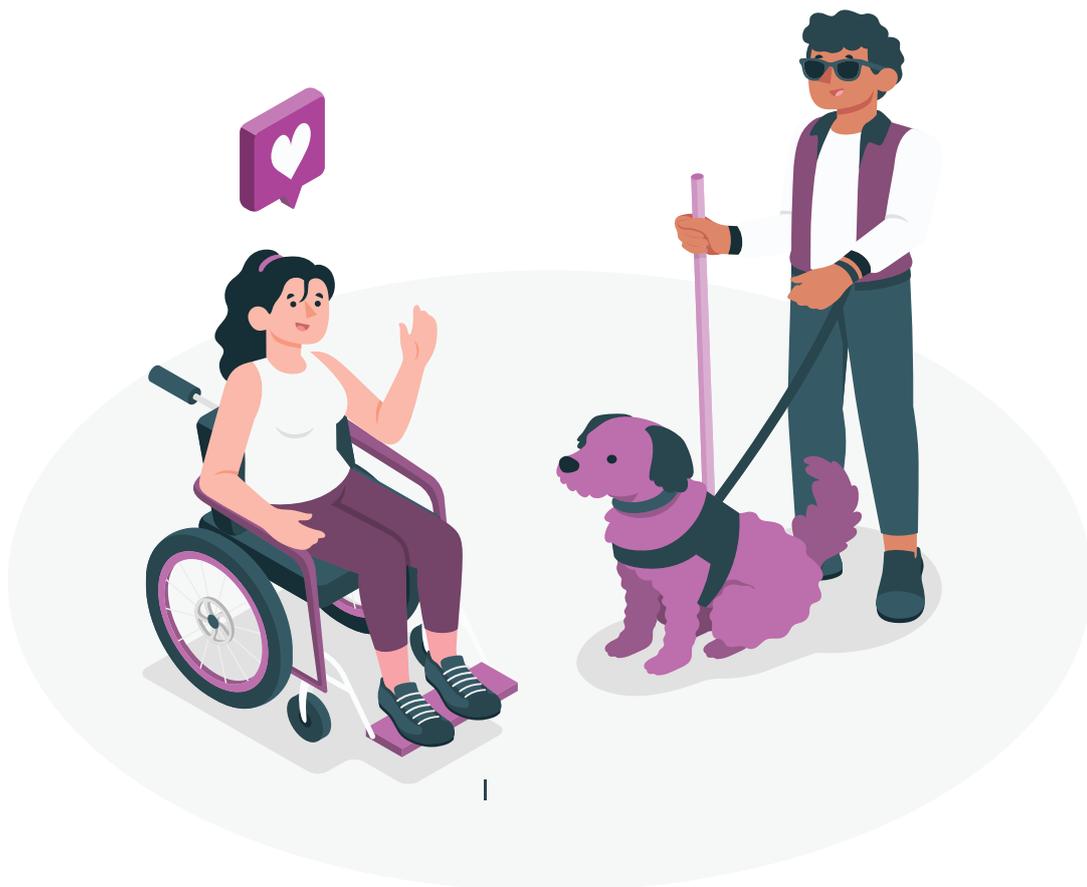
1.- Introducción.....	2
2.- Glosario de términos.....	3
3.- Terminología adecuada para dirigirse a personas con discapacidad.....	5
3.- Principales equipos de apoyo para las personas con discapacidad.....	7
4.- Principales dificultades para personas con discapacidad visual y motriz.....	8
5- Recomendaciones generales para el trato al turista con discapacidad.....	9
6.- Indicaciones principales de conducción y desplazamiento de las personas con discapacidad.....	11
<i>¿Cómo subir a un escalón o vereda a una persona en silla de ruedas?.....</i>	<i>12</i>
<i>¿Cómo bajar de un escalón o vereda a una persona en silla de ruedas?.....</i>	<i>12</i>
<i>¿Cómo subir escaleras con una persona en silla de ruedas?.....</i>	<i>13</i>
<i>¿Cómo bajar escaleras con una persona en silla de ruedas?.....</i>	<i>13</i>
<i>¿Cómo hacer de guía para una persona ciega?.....</i>	<i>14</i>
7.- ¿CÓMO ACTUAR EN...?.....	15
<i>En un lugar de Alimentos & Bebidas.....</i>	<i>15</i>
<i>En un hotel.....</i>	<i>17</i>
<i>En un atractivo turístico (con ingreso controlado).....</i>	<i>19</i>
<i>En un atractivo turístico natural (Lugares con servicio de guianza y senderos sin mayor obstáculo)..</i>	<i>20</i>
<i>En un transporte turístico.....</i>	<i>21</i>
Referencias bibliograficas.....	23

INTRODUCCIÓN

El presente manual ha sido creado con el propósito de captar la atención de sus lectores brindando información acerca de la atención a una persona con discapacidad motriz y visual, no solamente para actores inmersos en el ámbito turístico, sino también para el público en general que quiera crear empatía, comprensión y sensibilización hacia este grupo en específico, con la finalidad de brindar espacios más accesibles y promover la inclusión de este segmento de personas en el disfrute de las actividades de ocio y recreación.

Este documento está enfocado principalmente en las personas con discapacidad motriz o visual, pero las necesidades de accesibilidad rigen para todo tipo de persona que se relaciona en un entorno público, lo cual no sólo va dirigido al sector turístico sino también hacia los demás sectores de servicio que estén dispuestos a mejorar la inclusión y accesibilidad de la sociedad.

Incluye información elaborada por sus autoras, revisada y mejorada por los actores involucrados en la investigación mediante talleres participativos y entrevistas, así como también material recolectado de investigaciones previas realizadas por otros autores acerca del tema.



GLOSARIO

DISCAPACIDAD:

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**DISCAPACIDAD MOTRIZ:**

La discapacidad motriz es una disminución de la movilidad total o parcial de uno o más miembros del cuerpo, la cual dificulta la realización de actividades motoras convencionales

**DISCAPACIDAD VISUAL:**

Es cualquier alteración del sentido de la vista, puede ser total o parcial.

**TURISTA:**

Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta) si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario.

**ACCESIBILIDAD:**

La accesibilidad es grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio, hacer



**INCLUSIÓN:**

La inclusión es integrar a todas las personas en la sociedad para que estas puedan participar y contribuir en ella y además beneficiarse en este proceso.

**ATENCIÓN:**

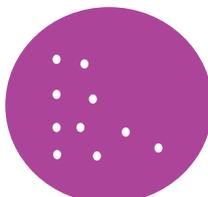
Es la acción en la que se muestra estar atento por el bienestar o la seguridad de una persona o se muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.

**EMPATÍA:**

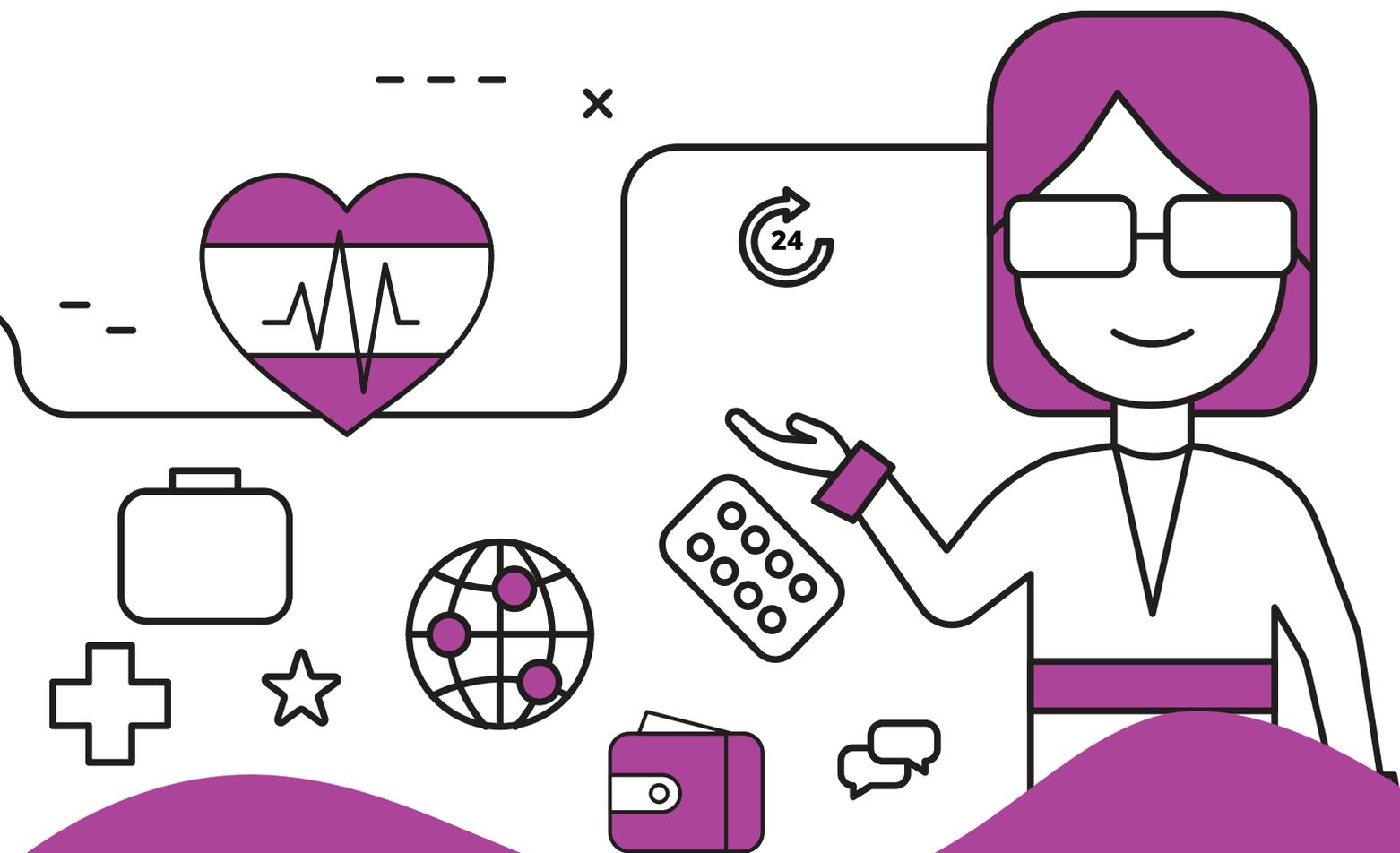
La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro y esto provoca que las personas se ayuden entre sí.

**OCIO:**

Se llama ocio al tiempo libre que se dedica a actividades que no son obligatorias como el trabajo o las tareas domésticas, y pueden ser recreativas, de diversión, descanso o relajación.

**BRAILLE:**

Este sistema, creado por el francés Louis Braille en el año 1821, consiste generalmente en celdas de seis puntos en relieve, organizados como una matriz de tres filas por dos columnas, que convencionalmente se numeran de arriba a abajo y de izquierda a derecha. La presencia o ausencia de puntos permite la codificación de los símbolos. En el braille español, los códigos de las letras minúsculas, la mayoría de los signos de puntuación, algunos caracteres especiales y algunas palabras, se codifican directamente con una celda, pero las mayúsculas y los números son representados además con otro símbolo como prefijo



SI DECIR

- ✓ *Persona con discapacidad*
- ✓ *Persona en situación de discapacidad*
- ✓ *Persona con discapacidad física o movilidad reducida*
- ✓ *Persona con discapacidad motriz*
- ✓ *Persona que usa silla de ruedas*
- ✓ *Persona que se traslada en silla de ruedas*
- ✓ *Persona con discapacidad visual*
- ✓ *Persona ciega*
- ✓ *Persona con baja visión*
- ✓ *Persona con deficiencia visual*
- ✓ *(Hombre, Mujer, Niño) que presenta discapacidad*

DISCAPACIDAD MOTRIZ



- A) SENTADERO B) ESPALDAR C) APOYAPIÉS D) APOYABRAZOS
 E) APOYAPIERNA F) MANGO DE EMPUJE G) RUEDAS DELANTERAS
 H) RUEDAS TRASERAS I) AROS IMPULSADORES J) BARRAS DE CRUCETA
 K) PALANCA DE INCLINACIÓN L) FRENO

SILLA DE RUEDAS:

Para las personas con discapacidad motriz la silla de ruedas les representa su herramienta principal de desplazamiento, les permite moverse hacia el lugar al que desean llegar, he ahí la importancia de una infraestructura adecuada que contribuya con el fácil desplazamiento para estas personas.

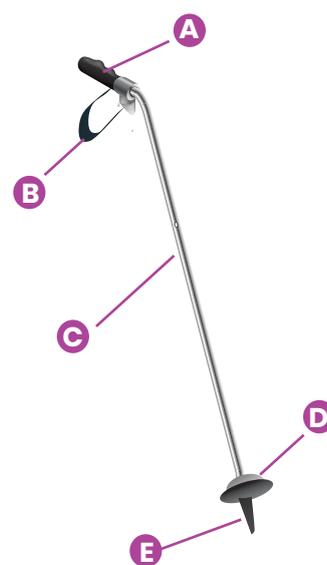
Cabe recalcar que existen varios tipos de silla de ruedas tales como: manuales, autopropulsadas, no autopropulsadas, silla de ruedas eléctricas, ruedas de bipedestación, para deporte, ruedas bariátricas, ruedas que suben escaleras, y ruedas para la playa.

- A) EMPAÑADURA B) DRAGONERA
 C) CUERPO D) ROSETA E) PUNTA

BASTÓN:

Las personas con discapacidad visual usan el bastón para poder detectar la presencia de obstáculos y así desplazarse de una manera más segura. Además, el celular es una herramienta tecnológica que también los ayuda a desarrollar sus actividades de forma independiente, gracias al uso de aplicaciones, de lectores, del GPS, etc.

Existen distintos modelos de bastones, y cada uno representa su función de servicio dependiendo del grado de ceguera del usuario como el blanco: persona ciega, blanco y rojo: persona sordociega, y verde: persona con baja visión.



DISCAPACIDAD VISUAL

Con la ayuda de estos equipos, las personas con discapacidad visual y motriz pueden vivir de una manera más autónoma y participar de las actividades de la sociedad de la cual forman parte.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

- *Dificultad para leer textos que no tengan tipografía adecuada.*
- *Dificultad para desplazarse con autonomía en un espacio cuyas condiciones de accesibilidad sean bajas.*
- *Dificultad para identificar obstáculos.*
- *Dificultad para ubicarse u orientarse en espacios desconocidos*

PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

- *Dificultad para entrar a algún lugar debido al bloqueo de la entrada por escalones y curvas.*
- *Dificultad para subir a las aceras que tienen escalones en lugar de rampas.*
- *Dificultad de desplazamiento para acceder a lugares pequeños y moverse en su interior.*
- *Dificultad para utilizar los baños que no son únicamente para personas con discapacidad.*
- *Dificultada para realizar trayectos demasiados largos.*
- *Dificultad para mantenerse verticalmente sentados.*



PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

- *Actuar con naturalidad evitando paternalismos y sobreprotecciones.*
- *Usar un lenguaje claro y preciso para facilitar la comprensión.*
- *Interactuar con la persona de forma directa independientemente de si está acompañado o no.*
- *Identificarte al empezar a hablar con la persona, y despedirte cuando te vayas a marchar.*
- *No tener pena o lástima ante su discapacidad, al contrario, tratarlo como cualquier ciudadano al que se le respetan sus derechos humanos.*
- *Actuar con paciencia y tranquilidad intentando encontrar la forma ideal de comunicación entre sí.*
- *Preguntar con naturalidad si requiere de ayuda, sin necesidad de estar encima de ellos constantemente.*
- *No tratar de averiguar el grado de discapacidad que tiene la persona ni cómo surgió.*
- *Dirigirte hacia la persona con términos como "al lado derecho, al lado izquierdo, lejos, cerca de ti, etc" y evitar términos como "aquí, allá, etc."*
- *Destacar las capacidades de la persona, mas no sus limitaciones.*



PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

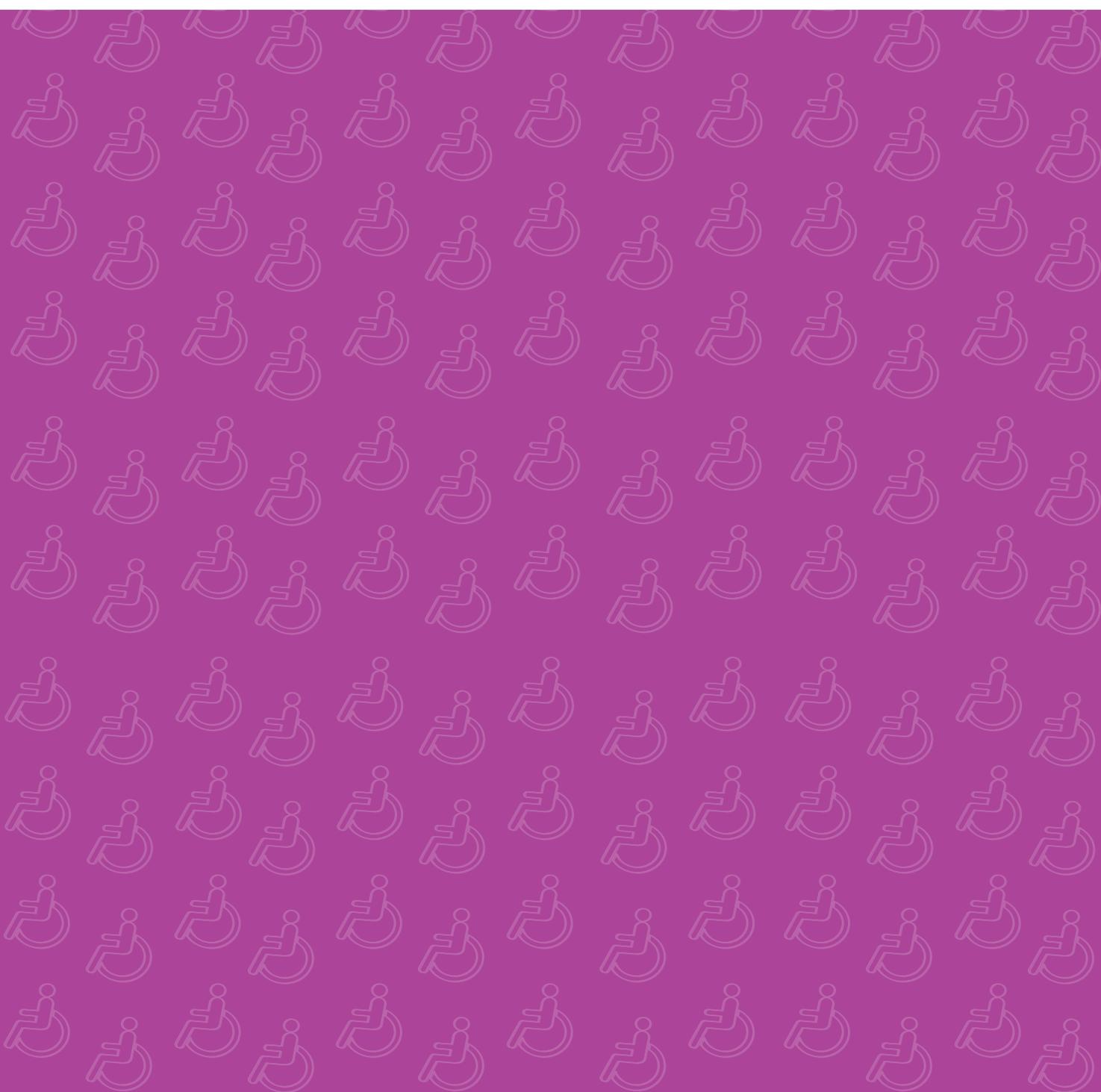
- *Actuar con naturalidad evitando paternalismos y sobreprotecciones.*
- *Interactuar con la persona de forma directa independientemente de si está acompañado o no.*
- *No tener pena o lástima ante su discapacidad, al contrario, tratarlo como cualquier ciudadano al que se le respetan sus derechos humanos.*
- *Ofrecer ayuda para alcanzar o transportar objetos, abrir puertas o ventanas solo si lo amerita.*
- *En caso de no saber de qué manera ayudarlo, preguntárselo naturalmente sin presiones.*
- *No mover la silla de ruedas sin el permiso o disposición de la persona.*
- *No tratar de averiguar el grado de discapacidad que tiene la persona.*
- *Destacar las capacidades de la persona, mas no sus limitaciones.*



INDICACIONES

PRINCIPALES DE CONDUCCIÓN

Y DESPLAZAMIENTO DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD



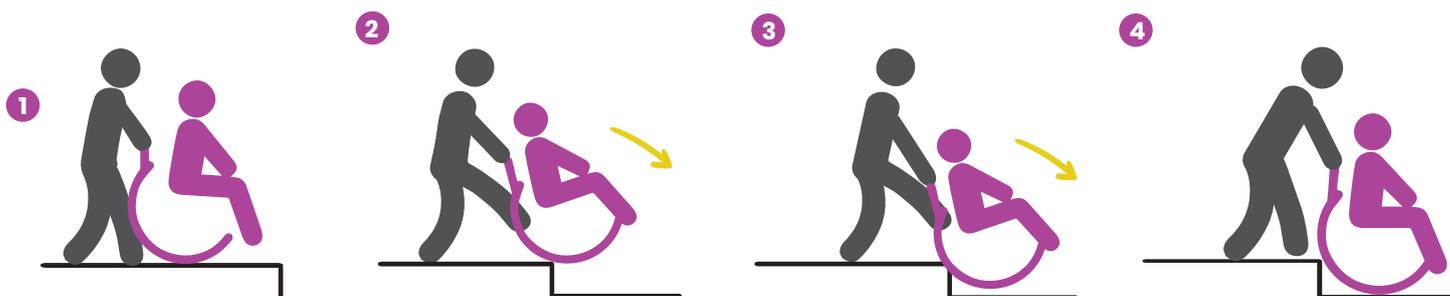
¿Cómo subir a un escalón o vereda a una persona en silla de ruedas?

- ✓ Situar a la persona en silla de ruedas frente al escalón.
- ✓ Asegurarse que sus pies estén correctamente apoyados en el "apoyapies".
- ✓ Aproximar la silla de ruedas lo mas cerca posible al escalón, hasta que las ruedas delanteras toquen el peldaño o vereda.
- ✓ Mover la silla hacia atrás pisando una de las barras de metal de la silla poniendo las ruedas delanteras en la parte superior y acercando las traseras al borde del escalón.
- ✓ Levantar la silla suavemente y empujar hacia adelante.



¿Cómo bajar de un escalón o vereda a una persona en silla de ruedas?

- ✓ Empujar la silla hasta el borde del escalón.
- ✓ Inclinarla hacia atrás con tranquilidad y seguridad.
- ✓ Bajar las ruedas grandes hasta el plano inferior.
- ✓ Apoyar lentamente las ruedas delanteras sobre el plano inferior



NOTA: "Esta son una de las formas de hacerlo, no es la única. En el caso de personas que manejan su silla de ruedas de manera independiente puede que haga movimientos con su silla, ¡No te asuses!".

¿Cómo subir escaleras con una persona en silla de ruedas?

Esta operación se debe realizar entre dos personas o acompañantes

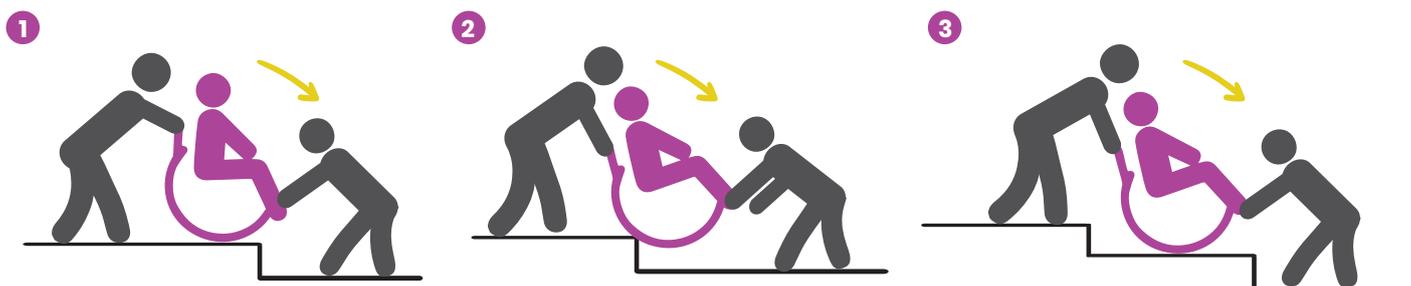
- ✓ Acercar la silla en marcha atrás hacia el escalón, hasta que las ruedas traseras toquen el peldaño.
- ✓ Inclinar la silla levemente hacia atrás y levantarla con lentitud.
- ✓ El otro acompañante deberá sujetar los tubos fijos delanteros del "apoyapiés" y ayuda a subir la silla.
- ✓ Ayudar entre ambas personas a subir escalón por escalón.



¿Cómo bajar escaleras con una persona en silla de ruedas?

Esta operación se debe realizar entre dos personas o acompañantes

- ✓ Empujar la silla hasta el borde del escalón.
- ✓ Inclinarse hacia atrás con tranquilidad y seguridad.
- ✓ Bajar las ruedas grandes hasta el escalón inferior.
- ✓ El otro acompañante deberá sujetar fuertemente los tubos fijos delanteros del "apoyapiés" al bajar cada escalón.
- ✓ Finalmente apoyar lentamente las ruedas delanteras sobre el plano inferior cuando haya terminado de bajar todos los escalones.



RECORDAR: No realizar ninguno de estos esfuerzos sin estar seguro de tener la fuerza adecuada, y sin antes preguntar a la persona.

¿Cómo hacer de guía para una persona ciega?

Al acompañar a una persona ciega se debe recordar siempre que le prestas tus ojos, más nunca se sustituyen sus iniciativas o deseos.

- ✓ Ofrecerle el brazo acercándolo al suyo, dejando que él sea quien lo tome para así servir de guía.
- ✓ Caminar al ritmo de la persona, nunca obligarlo a ir a tu ritmo.
- ✓ Caminar un poco delante de él/ella para que pueda seguir tus pasos y perciba los cambios de dirección o de nivel.
- ✓ Avisar sobre algún obstáculo cercano que se aproxime con antelación dándole referencias de manera verbal como: "a tu lado derecho, a tu lado izquierdo, delante de ti"
- ✓ Indicarle si hay escalones o escaleras que subir o bajar, cuando empiezan y cuando terminan, y si hay pasamanos, preguntarle si lo quiere usar o prefiere de tu apoyo.
- ✓ Decir cuando vaya a cruzar la calle sin que pierda la referencia de tu brazo.
- ✓ Cuando pasen por un lugar estrecho, echar la mano hacia atrás para que el/la persona con discapacidad se ubique detrás y pueda seguirte.
- ✓ Si necesita ir al baño, indícale donde están ubicados el WC y el lavabo.



En un lugar de Alimentos & Bebidas

Persona ciega

- ✓ Ser recibido por parte de un empleado del establecimiento
- ✓ Preguntar si requiere ayuda.
- ✓ Dirigirse en todo momento de manera clara y amena.
- ✓ Indicar detalladamente donde están ubicados los servicios disponibles en el establecimiento como: baño, caja, estaciones de comida, entre otros, para que así pueda desplazarse de forma autónoma, si así lo desea .
- ✓ Ubicar a la/las personas en la mesa donde recibirán el servicio de alimentos y bebidas.
- ✓ Entregar la carta del menú en caso de que se tenga disponible la lectura en braille, de lo contrario el mesero deberá leer el menú especificando todos los productos que se ofertan en el establecimiento.
- ✓ Al momento de servir, explicar la forma en la que están distribuidos los platos en su mesa.
- ✓ Acercarse a retirar los platos en caso de que el cliente lo requiera.
- ✓ Preguntar si desea ayuda con algo más.



En un lugar de Alimentos & Bebidas

Persona con discapacidad motriz

- ✓ Ser recibido por parte de un empleado del establecimiento.
- ✓ Preguntar si requiere ayuda.
- ✓ Dirigirse en todo momento de manera clara y amena.
- ✓ Identificar la disponibilidad de espacios para el desplazamiento adecuado de la persona.
- ✓ Ubicar a la persona en mesas o mesones sin obstáculos en la parte inferior, donde recibirán el servicio de alimentos y bebidas."
- ✓ Indicar los espacios disponibles para circular en caso de dirigirse a otros de los servicios disponibles en el establecimiento como: baño, caja, estaciones de comida, entre otros, para que así pueda desplazarse de forma autónoma, si así lo desea.
- ✓ Preguntar si desea ayuda con algo más.
- ✓ Finalmente, agradecer por la visita y acompañar a la salida, si así lo desea.

Enseguida
tomo su
pedido



En un hotel

Persona ciega

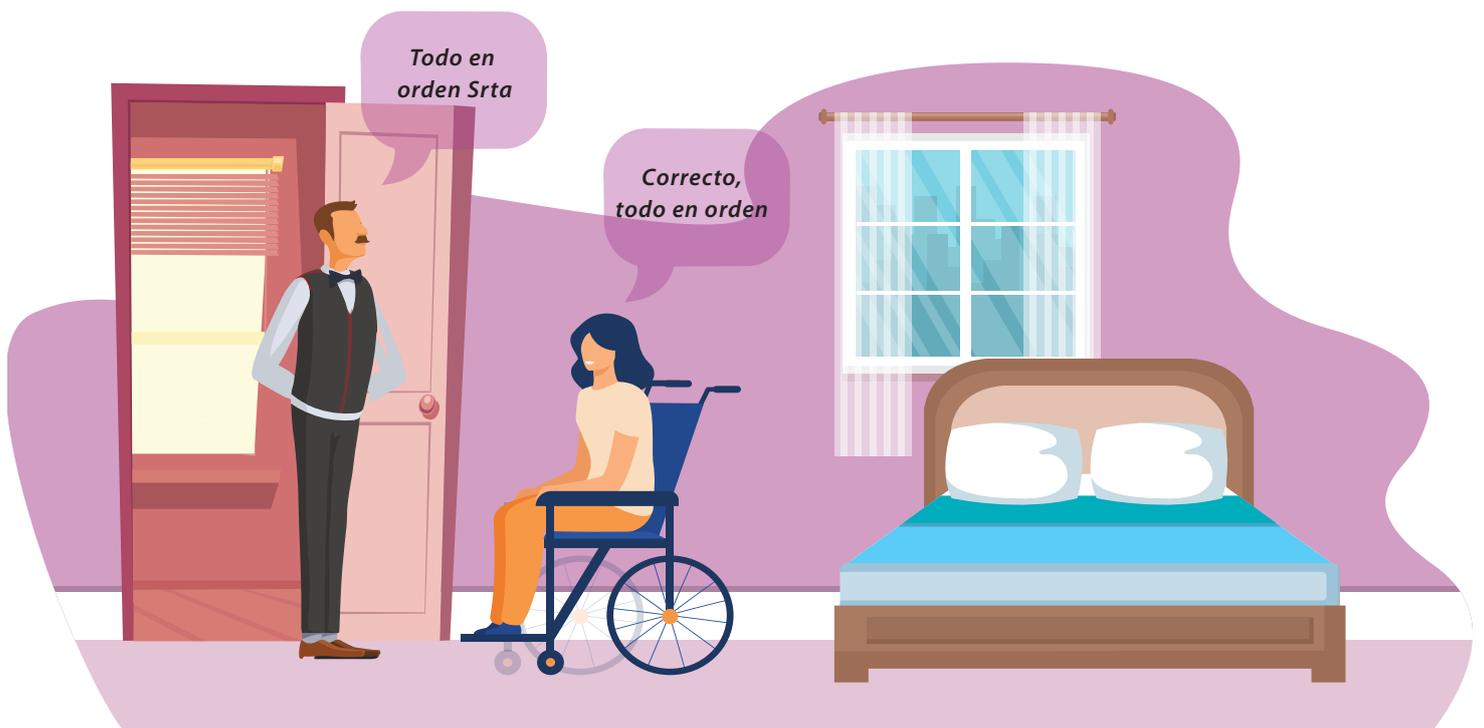
- ✓ Ser recibido por parte de un empleado del establecimiento.
- ✓ Preguntar si requiere ayuda
- ✓ Dirigirse en todo momento de manera clara y amena.
- ✓ Guiar a la persona a la recepción para que realice el check-in.
- ✓ Realizar un recorrido por las instalaciones del hotel que sean requeridas por el cliente para su uso.
- ✓ Al momento de ubicar a la persona en su habitación, explicar detalladamente en que parte se encuentra cada objeto para así facilitar su desplazamiento dentro de la misma.
- ✓ Entregar una cartilla de lectura en braille del directorio telefónico del hotel, en caso de no disponerla, explicar de qué manera hacer uso del teléfono con la numeración adecuada.
- ✓ Indicar dónde están las salidas de emergencia, ascensor, escaleras, etc., y como dirigirse hacia ellas.
- ✓ Expresar la ayuda constante que se mantendrá hacia al turista durante su estadía.
- ✓ Finalmente, agradecer por la visita y acompañar a la salida, si así lo desea.



En un hotel

Persona con discapacidad motriz

- ✓ Ser recibido por parte de un empleado del establecimiento.
- ✓ Preguntar si requiere ayuda
- ✓ Dirigirse en todo momento de manera clara y amena.
- ✓ Identificar la disponibilidad de espacios para el desplazamiento adecuado de la persona.
- ✓ Guiar a la persona a la recepción para que realice el check-in.
- ✓ Indicar de que forma puede dirigirse a las diferentes instalaciones del hotel.
- ✓ Ubicar a la persona en una habitación adecuada para su libre desplazamiento, en caso de no disponer, identificar que obstáculos se presentan en su movilización dentro de la misma y hacer los cambios que se requieran para su estadía.
- ✓ Indicar los puntos de encuentro a los cuales debería de dirigirse en caso de alguna situación de emergencia.
- ✓ Expresar la ayuda constante que se mantendrá hacia al turista durante su estadía.
- ✓ Finalmente, agradecer por la visita y acompañar a la salida, si así lo requiere.



En un atractivo turístico (con ingreso controlado)

Persona ciega y con discapacidad motriz

- ✓ Identificar la posibilidad de acceso de la persona al atractivo.
- ✓ Preguntar si requiere ayuda
- ✓ Dirigirse hacia esta en todo momento de manera clara y amena.
- ✓ Explicar las normas de seguridad que deberá seguir para desplazarse sin ningún inconveniente dentro del atractivo.
- ✓ En caso de tener personal disponible, brindar acompañamiento al turista durante su recorrido, si así lo requiere.



En un atractivo turístico natural (Lugares con servicio de guianza y senderos sin mayor obstáculo)

Persona ciega

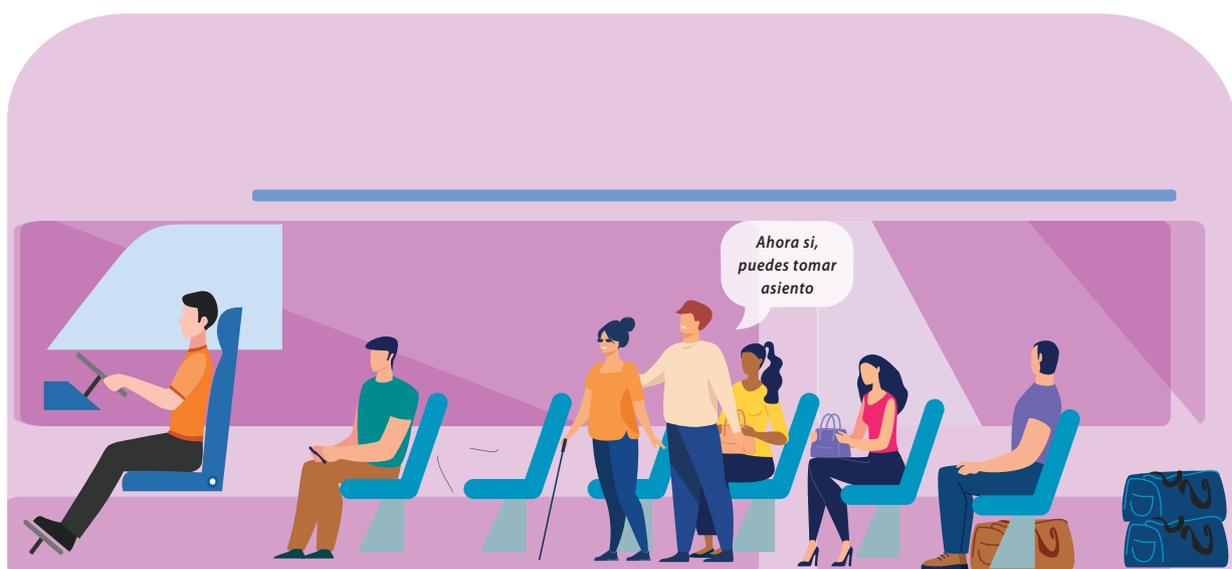
- ✓ Ser atendido por el personal de guianza asignado.
- ✓ Preguntar si requiere ayuda
- ✓ Dirigirse en todo momento de manera clara y amena.
- ✓ Indicar las posibles dificultades que podría tener la persona durante el recorrido.
- ✓ Describir con mucho detalle cada espacio a recorrer y sonido a escuchar, para así mejorar la percepción del visitante.
- ✓ Indicar si disponen de infografías o letreros con lectura en braille o imágenes con alto relieve, de no ser el caso, explicarlos de la manera más explícita posible evitando hacer comentarios personales.
- ✓ Cuando se hable de un objeto que este al alcance de su mano, hacer que lo toque mientras se lo describe.
- ✓ Estar dispuesto a responder cualquier duda que surja durante el tiempo de visita.
- ✓ Expresar el apoyo constante hacia el turista durante el recorrido.



En un transporte turístico

Persona ciega

- ✓ Ser recibido por el operador turístico encargado del viaje.
- ✓ Preguntar si requiere ayuda
- ✓ Ubicarlo en un asiento adecuado cerca al conductor para asegurar una escucha más efectiva.
- ✓ Regular la intensidad de las luces que refleja el transporte, ya que puede provocar dificultades en la ceguera de la persona.
- ✓ Tener la precaución de que no haya obstáculos como maletas en el pasillo.
- ✓ Tener las ventanas abiertas o cerradas a su disposición, nunca entreabiertas.
- ✓ Dar a conocer su ubicación y como dirigirse hacia la salida y el baño.
- ✓ Expresar el apoyo constante hacia el turista durante el viaje.



En un transporte turístico

Persona con discapacidad motriz.

- ✓ *Ser recibido por el operador turístico encargado del viaje.*
- ✓ *Preguntar si requiere ayuda*
- ✓ *Ubicarlo en un asiento adecuado cerca al conductor para facilitar el ingreso y la salida de la persona en el transporte.*
- ✓ *Evitar tener objetos que obstruyan la entrada y salida de la persona en el transporte.*
- ✓ *En caso de que requiera hacer uso de los servicios higiénicos, notificar al operador para hacer una parada y brindar la ayuda requerida para su movilización.*
- ✓ *Expresar el apoyo constante hacia el turista durante el viaje.*



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cermi. (2016). *Aspaym.org. Obtenido de Cómo dirigirse adecuadamente a las personas con discapacidad: https://www.aspaym.org/pdf/publicaciones/7_guia_cermi_madrid.pdf*

Por Todo Disca. (2018). *Cómo bajar o subir escalones en silla de ruedas con un asistente. Obtenido de Por Todo Disca: <https://www.tododisca.com/como-bajar-o-subir-escalones-en-silla-de-ruedas-con-un-asistente/>*

Predif. (2017). *Atención al Cliente con Necesidades Especiales. Obtenido de Con salud mental org: <https://consaludmental.org/publicaciones/Atencionclientenecesidadesespeciales.pdf>*

Reinoso, A. D. M. (2020, 7 mayo). *Tipos de Bastones para ciegos. Somosdisc@. <https://somosdisca.es/tipos-de-bastones-para-ciegos/>*

Romero, D. (2003). *Sid . Obtenido de Orientaciones para la inclusión de la personas con discapacidad visual en al vida universitaria: https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO19306/orientaciones_visual_UCA.pdf*

Stiglich, S. (2000). *Manual para la atención del turista con discapacidad. Obtenido de Academia: https://www.academia.edu/1299027/Manual_para_la_atenci%C3%B3n_del_turista_con_discapacidad*

Teleton . (2015). *Teleton. Obtenido de 6 consejos para el correcto uso de una silla de ruedas: <https://www.teleton.cl/noticias/6-consejos-para-el-correcto-uso-de-una-silla-de-ruedas/>*

Teleton. (2015). *6 consejos para el correcto uso de una silla de ruedas. Obtenido de Teleton: <https://www.teleton.cl/noticias/6-consejos-para-el-correcto-uso-de-una-silla-de-ruedas/>*

Vélez, L. (2017). *Todo lo que necesitas saber sobre la discapacidad visual. Obtenido de Includeme.com: <https://www.includeme.com/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-discapacidad-visual/>*

APÉNDICE B

Ilustración 0.1 Entrevista Informal Conversacional con Dennis Maroto (Presidenta Fundación ANDAR EQ)



Codificación abierta de entrevista no estructurada

Comentarios Relevantes	Palabras Claves
Hay que adaptar las actividades recreativas para estas personas	Ocio inclusivo
Se desconoce cómo se sienten las familias de las personas con discapacidad al no poder disfrutar junto a ellos	Inseguridad
Es necesario que las personas con discapacidad se sientan parte de la sociedad	Sensibilidad y empoderamiento
Es necesario crear un documento que explique lo que debe hacer y lo que no, en cuanto a atención	Manual de procedimientos
Se lograría la inclusión si se piensa en las necesidades de todos y no sólo en las de las personas regulares	Falta de humanización

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE C

Ilustración 0.2 Taller Mapa de Empatía con el usuario (Presidenta Fundación ANDAR EQ)

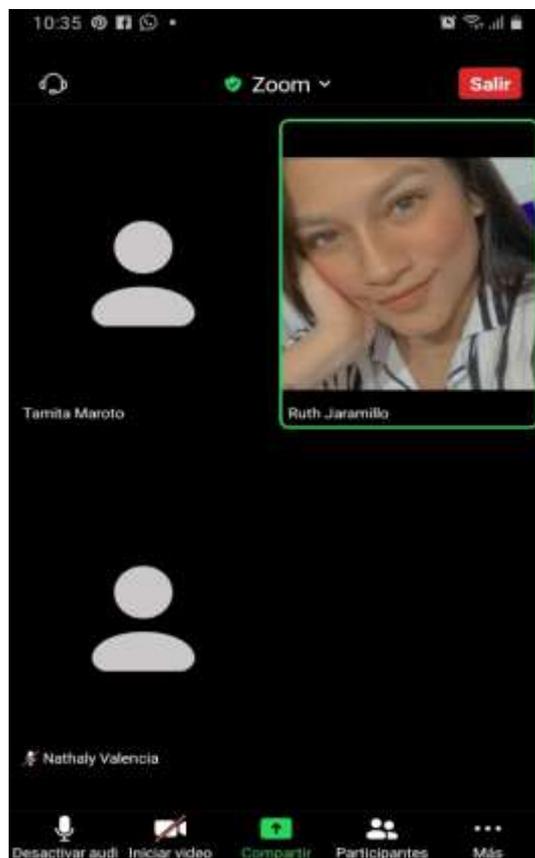


Ilustración 0.3 Mapa de Empatía con el usuario



APÉNDICE E

Evidencia de recolección de DATA

Resumen de observación participante

método	Aplicado a:	Lugar	Fecha	Herramienta	Fecha	Tiempo
Observación Participante	Miguel (Discapacidad Visual)	Bosque Protector Cerro Blanco	28/11/2020	Diario de campo	28/11/2020	2h 30m
	(Discapacidad Motriz)	Hotel Palace	03/12/2020		03/12/2020	1h
	(Discapacidad Visual)	Hotel Palace	03/12/2020		03/12/2020	1h

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 0.4 Bosque Protector Cerro Blanco (Salida de Campo1)



Ilustración 0.5 Bosque Protector Cerro Blanco (Salida de campo1)



Ilustración 0.6 Bosque Protector Cerro Blanco (Salida de Campo1)



Ilustración 0.7 Bosque Protector Cerro Blanco Salida de Campo1)



Ilustración 0.8 Visita a Hotel Palace (Salida de Campo 2)



Ilustración 0.9 Visita a Hotel Palace (Salida de Campo 2)



Ilustración 0.10 Visita a Hotel Palace (Salida de Campo 2)



Ilustración 0.11 Visita a Hotel Palace (Salida de Campo 2)



Ilustración 0.11 Visita a Hotel Palace (Salida de Campo 2)



Ilustración 0.12 Visita a Hotel Palace (Salida de Campo 2)



Ilustración 0.13 Visita a Hotel Palace (Salida de Campo 2)



Ilustración 0.14 Visita a Hotel Palace (Salida de Campo 2)



Ilustración 0.15 Visita a Hotel Palace (Salida de Campo 2)



APÉNDICE E

Tabla 0.2 Bitácora de Observación

Bitácora de Observación	
Tema de Investigación:	Análisis de la accesibilidad en los servicios turísticos de la ciudad de Guayaquil.
Lugar:	Bosque Protector Cerro Blanco
Fecha de la salida de campo:	28/11/2020
Objetivo:	Determinar las necesidades de las personas con discapacidad visual y motriz en el desarrollo de una actividad turística.
Actividades:	<p>1. Definir la fecha de visita y los participantes: Se coordinó con la presidenta de la Fundación Andar EQ, la fecha en la que los participantes (la persona ciega, la presidenta, el fotógrafo y las investigadoras), estuvieran disponibles para realizar la salida, ella fue la encargada de reservar la visita a Cerro Blanco.</p> <p>2. Acudir al Lugar: Al llegar se constató que se haya hecho la reservación para la visita, nos recibió el personal del bosque y pusieron en práctica el protocolo de bioseguridad para empezar con el recorrido y nos asignaron a una guía turística.</p> <p>3. Observación durante el recorrido: Se observó que el lugar en primera instancia no está adecuado para la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad. El recorrido se realizó con la participación de una persona ciega, duró casi 3 horas lo cual fue más ralentizado que el recorrido normal del sendero que es de 1h30min, esto por los cuidados y seguridad que se tenía que brindar a la persona ciega. El sendero poseía varios carteles e infografías que captaban la atención de las personas en general, pero estos no estaban adaptados a personas con discapacidad visual; muchos de ellos poseían un mediano relieve el cual se debía a su diseño mas no eran especialmente diseñados para que fueran tocados o sentidos por una persona ciega. Miguel, la persona no vidente sugirió el uso del sistema de braille en los letreros para facilitar la lectura de dichos carteles a</p>

	<p>personas ciegas, y la implementación de mapas de ruta a escala que tengan relieve, para así tener conocimiento de donde esta y hacia dónde se dirige; generando así una imaginación que resulta interesante para el turista con discapacidad visual.</p> <p>La atención del guía fue amena y agradable sin embargo no estaba capacitado para atender a turistas con discapacidades, la guianza se realizó de manera detallada pero no hubo el seguimiento de los procesos adecuados para la atención a un turista con discapacidad visual, pese a ello la directora de la fundación Andar EQ sugirió que sea mucho más explícita al momento de realizar el recorrido para así generar una percepción y distinción más clara de las indicaciones.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia

Codificación Abierta Bitácora 1

Comentarios de Bitácora (Bosque Protector Cerro Blanco)	Palabras claves
<p>Se observó que el lugar en primera instancia no está adecuado para la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad.</p>	<p>Espacios no accesibles</p>
<p>El recorrido se realizó con la participación de una persona ciega, duró casi 3 horas lo cual fue más ralentizado que el recorrido normal del sendero que es de 1h30min, esto por los cuidados y seguridad que se tenía que brindar a la persona ciega.</p>	<p>Falta de conocimiento en manejo de turistas con discapacidad</p>
<p>El sendero poseía varios carteles e infografías que captaban la atención de las personas en general, pero estos no estaban adaptados a personas con discapacidad visual; muchos de ellos poseían un mediano relieve el cual se debía a su diseño mas no eran especialmente diseñados para que fueran tocados o sentidos por una persona ciega.</p>	<p>Señalización poco accesible</p>

<p>Se sugirió el uso del sistema de braille en los letreros para facilitar la lectura de dichos carteles a personas ciegas, y la implementación de mapas de ruta a escala que tengan relieve, para así tener conocimiento de donde esta y hacia dónde se dirige; generando así una imaginación que resulta interesante para el turista con discapacidad visual.</p>	<p>Inclusión de señaléticas accesibles</p>
<p>La atención del guía fue amena y agradable sin embargo no estaba capacitado para atender a turistas con discapacidades, la guianza se realizó de manera detallada pero no hubo el seguimiento de los procesos adecuados para la atención a un turista con discapacidad visual.</p>	<p>Capacitación del personal</p>
<p>La directora de la fundación Andar EQ sugirió que sea mucho más explícita al momento de realizar el recorrido para así generar una percepción y distinción más clara de las indicaciones.</p>	<p>Diálogo Descriptivo</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 0.3 Bitácora de Información

Bitácora de Observación	
Tema de Investigación:	Análisis de la accesibilidad en los servicios turísticos de la ciudad de Guayaquil.
Lugar:	Hotel Palace Guayaquil
Fecha de la salida de campo:	03/12/2020
Objetivo:	Determinar las necesidades de las personas con discapacidad visual y motriz en el acceso a un servicio turístico.
Actividades:	<p>1. Definir la fecha de visita y los participantes: Se coordinó con la presidenta de la Fundación Andar EQ, la fecha en la que los participantes (una persona ciega, una persona con discapacidad motriz, la presidenta y las investigadoras), estuvieran disponibles para realizar la salida, ella fue la encargada de reservar la visita al hotel.</p> <p>2. Acudir al Lugar: Al llegar se pusieron en práctica el protocolo de bioseguridad para empezar con el recorrido y nos recibió el jefe del departamento de marketing quién nos guió durante la visita.</p> <p>3. Observación durante el recorrido: Se pudo notar que el hotel no tiene un enfoque hacia la atención de las personas con discapacidad, pero con un poco de compromiso podría realizar mejoras que permitan que las personas con discapacidad visual y motriz hagan uso de sus instalaciones. En el área del lobby hay mobiliario en el cuál no es difícil de acceder para una persona en silla de ruedas y para una persona ciega, sería necesario la descripción del lugar. En el restaurante, los turistas con discapacidad si pudiesen acceder, obviamente con la atención requerida, uno de los puntos que en primera instancia se identificó con problemas para la persona ciega fue el ascensor ya no cuenta con indicaciones en braille, asimismo, con las placas de cada habitación y de las puertas de emergencia que carecen de información para que una persona con discapacidad visual pueda leer lo descrito. Al interior de las habitaciones, se hicieron pruebas de uso tanto con la persona en silla de ruedas como con la persona ciega, la primera afirmó que la</p>

	<p>habitación simple tenía dificultad para desplazarse, pero en la habitación junior suite si había más espacio para desplazarse, también indicó que el baño en ambos tipos de habitaciones si le resultaba cómodo para usar debido a que él es joven y ágil, pero consideró que tal vez para una persona con más edad no sería tan fácil de usar. La persona ciega, pudo desplazarse por toda la habitación sin mayor problema debido a que quién dirigió la visita describió muy bien el lugar y él pudo imaginar cómo era cada tipo de habitación.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia

Codificación Abierta Bitácora 2

Comentarios de Bitácora (Hotel Palace)	Palabras claves
<p>Se pudo notar que el hotel no tiene un enfoque hacia la atención de las personas con discapacidad</p>	<p>Falta de inclusión</p>
<p>En el área del lobby del hotel hay mobiliario en el cuál no es difícil de acceder para una persona en silla de ruedas y para una persona ciega, sería necesario la descripción del lugar</p>	<p>Descripción previa necesaria</p>
<p>Uno de los problemas para la persona ciega fue el ascensor ya no cuenta con indicaciones en braille, asimismo, con las placas de cada habitación y de las puertas de emergencia que carecen de información para que una persona con discapacidad visual pueda leer lo descrito.</p>	<p>Infraestructura poco accesible</p>
<p>La habitación simple tenía dificultad para desplazarse, pero en la habitación junior suite si había más espacio para desplazarse.</p>	<p>Infraestructura poco accesible</p>
<p>También indicó que el baño en ambos tipos de habitaciones si le resultaba cómodo para usar debido a que él es joven y ágil, pero consideró que tal vez para una persona con más edad no sería tan fácil de usar.</p>	<p>Empatía con otros usuarios</p>

La persona ciega, pudo desplazarse por toda la habitación sin mayor problema debido a que quién dirigió la visita describió muy bien el lugar y él pudo imaginar cómo era cada tipo de habitación.	Descripción previa necesaria
--	-------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE F

Evidencias del proceso de levantamiento de información

Ilustración 0.16 Carta de Consentimiento Informado

Título del proyecto: Diseño de un manual de procedimientos sobre la atención del turista con discapacidad motriz y visual en la ciudad de Guayaquil para la Fundación Andar EQ.

Investigadoras: Ruth Jaramillo González y Nathaly Valencia Marcillo

Entrevistado (a): *Dennis Maroto (PRESIDENTA FUNDACION ANDAR EQ)*

Por favor lea detenidamente el contenido presentado a continuación y no dude en preguntar si hay algo que no se logra comprender.

Con el presente proyecto se espera entregar a la Fundación Andar Eq un manual de procedimientos para la atención al Turista con discapacidad de Guayaquil.

Usted ha sido invitado (a) a participar de esta investigación debido a que puede aportar con información relevante para el desarrollo del proyecto.

Su participación es libre, voluntaria, confidencial y valiosa, aunque tiene la potestad de desistir de su participación si así lo desea.

Además, su participación consistirá en aportar con su opinión acerca de las preguntas que se desarrollarán durante la entrevista, la misma que será grabada en formato de audio para su posterior análisis y tratada con confidencialidad.

Si considera que todo está claro con el contenido de esta carta y está presto a ser parte de la entrevista por favor firme a continuación.

Yo, *Dennis Maroto*, declaro que se me ha explicado que mi participación en este estudio consistirá en responder unas preguntas para aportar con el diseño del manual de procedimientos y voluntariamente participaré en este proyecto bajo las condiciones establecidas.

He leído y comprendido toda la información presentada.



Firma del participante

Firma de investigadora 1

Firma de investigadora 2

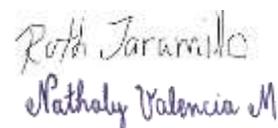


Ilustración 0.17 Carta de Consentimiento Informado

Título del proyecto: Diseño de un manual de procedimientos sobre la atención del turista con discapacidad motriz y visual en la ciudad de Guayaquil para la Fundación Andar EQ.

Investigadoras: Ruth Jaramillo González y Nathaly Valencia Marcillo

Entrevistado (a): *Miguel Alvarado Vargas (As. Accesib)*

Por favor lea detenidamente el contenido presentado a continuación y no dude en preguntar si hay algo que no se logra comprender.

Con el presente proyecto se espera entregar a la Fundación Andar Eq un manual de procedimientos para la atención al Turista con discapacidad de Guayaquil.

Usted ha sido invitado (a) a participar de esta investigación debido a que puede aportar con información relevante para el desarrollo del proyecto.

Su participación es libre, voluntaria, confidencial y valiosa, aunque tiene la potestad de desistir de su participación si así lo desea.

Además, su participación consistirá en aportar con su opinión acerca de las preguntas que se desarrollarán durante la entrevista, la misma que será grabada en formato de audio para su posterior análisis y tratada con confidencialidad.

Si considera que todo está claro con el contenido de esta carta y está presto a ser parte de la entrevista por favor firme a continuación.

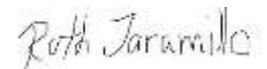
Yo, *Dennis Maroto*, declaro que se me ha explicado que mi participación en este estudio consistirá en responder unas preguntas para aportar con el diseño del manual de procedimientos y voluntariamente participaré en este proyecto bajo las condiciones establecidas.

He leído y comprendido toda la información presentada.



Firma del participante

Firma de investigadora 1



Firma de investigadora 2



APÉNDICE G

Evidencias de la validación del prototipo final

Ilustración 0.18 Validación 1 Contenido del Prototipo

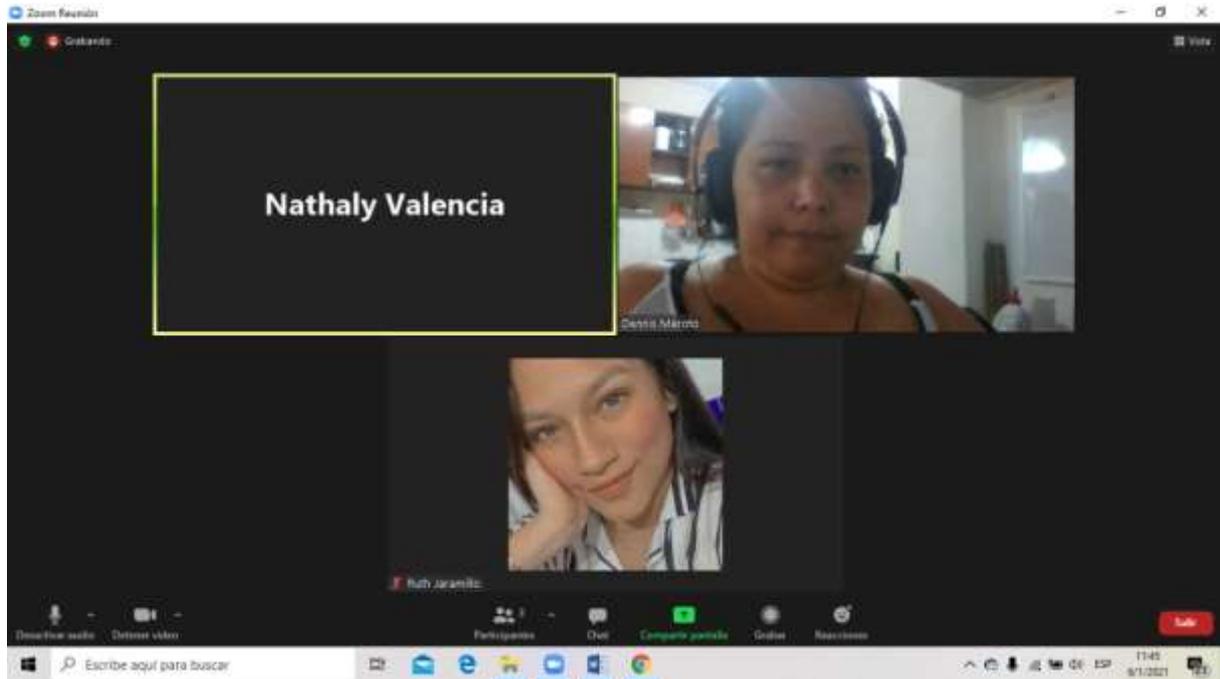
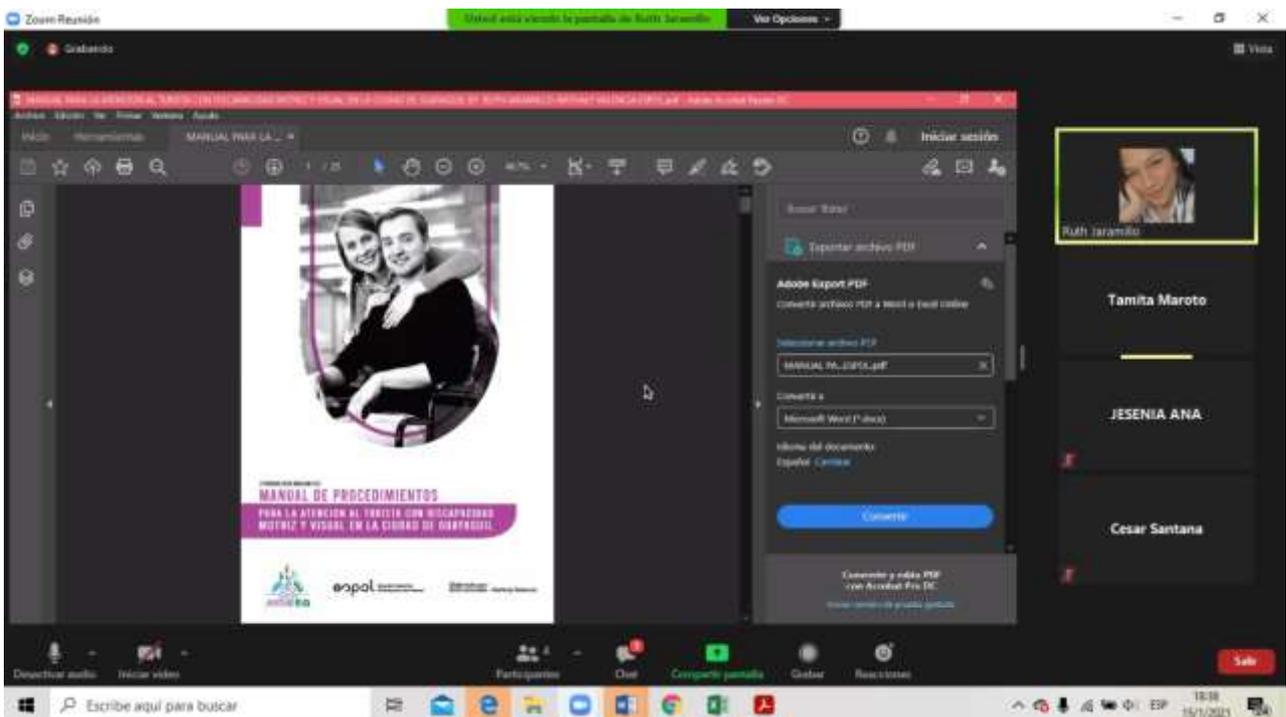


Ilustración 0.19 Validación 2 Prototipo final



Resultados

Opiniones de los actores	Resultados
La guía es totalmente entendible y responde a los requerimientos y necesidades principales de la Fundación y de las personas con discapacidad.	Facilidad de entendimiento
Contiene información relevante que serviría como aporte a la sociedad en general.	Aporta a la sociedad
La línea gráfica que se manejo fue la más adecuada para la captación de la atención de sus lectores, no es plana y se diferencia del diseño de manuales anteriores relacionados al tema.	Diseño amigable
La creación de situaciones con sus respuestas esta detallada de manera general y específica, logrando así la fácil comprensión y capacidad de respuesta requerida	Buena estructura
El manual en general les resulta factible y consideran su posterior implementación.	Alta Factibilidad
Excelente trabajo, revisar la definición de discapacidad y mejorarla.	Mejora de definiciones
Explicar textualmente que las indicaciones de desplazamiento de los equipos de apoyo para las personas con discapacidad son solo una forma de realizarlos, por ende, existen muchas más.	Aclaración de la existencia de más métodos de desplazamiento.

Mejorar las indicaciones de respuesta a las situaciones agregando un ítem importante acerca de la pregunta básica que se debería hacer a cualquier persona discapacitada antes de proceder a realizar alguna acción para ella: “¿Requiere usted de mi ayuda?”	Agregar pregunta básica en la indicación de cómo actuar en ciertas situaciones.
Agregar un código QR que dé acceso al documento pdf en línea.	Fácil acceso en línea
Averiguar la posibilidad de insertar un código ISBN, previo a la difusión del manual.	Posibilidad de mayor difusión

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 0.20 Rubrica de Validación 2 Prototipo final

RÚBRICA DE PROPUESTA FINAL DE MATERIA INTEGRADORA TURISMO

Nombre del proyecto: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL TURISTA CON DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL
 Integrantes: Ruth Jaramillo - Nathaly Valencia
 Nombre del evaluador: Lida Dennis Maroto Zamora, Mgs. Institución: Fundación AndarEj
 Fecha de presentación: 15 enero 2021
 Tipo de asociación: Empresa Comunidad Usuario final: Otro:

Instrucciones: Indicar con una X el nivel de ACUERDO con cada uno de los tres criterios listados a continuación.

CRITERIO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
La propuesta es entendible y responde a las necesidades de mi empresa o institución.					X
La propuesta refleja un análisis de datos relevantes para el proyecto. Se evidencia la realización de un diagnóstico técnico.					X
La propuesta es factible y consideraría implementarla.					X
La propuesta es innovadora.					X
La implementación de la propuesta aportaría a la sociedad.					X

Firma del evaluador:  Lida Dennis Maroto Zamora, Mgs. Presidenta
 Correo electrónico: anderej@gmail.com

 Lida César Santana Mancaya, Mgs. Secretaria
 Correo electrónico: cesarsantana@gmail.com

 E. Falso Cadena Murota, Mgs. Proyectos
 Correo electrónico: falsocadena@gmail.com

 Ing. Mgs. Alexander Vargas, Sr. Asesor
 Correo electrónico: avargas1@gmail.com