

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

**Propuesta de capacitación sobre guianza turística de las personas
ciegas en Guayaquil**

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciado en Turismo

Presentado por:

Fiorella Belén Cassinelli Rodríguez

Viia Maaret Karjalainen

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2020

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a todas las personas que tienen discapacidad visual, específicamente a quienes tienen ceguera, esperando que este sea la base para ayudar a generar consciencia en Guayaquil y mejorar la experiencia turística de este grupo social. Todos tenemos derecho a un servicio justo y esto es lo que se está buscando a través de este proyecto.

Asimismo, se lo dedico a mi abuela Rosa Santos que espero esté orgullosa de lo que he logrado.

Fiorella Cassinelli

AGRADECIMIENTOS

Mi más sincero agradecimiento a Dios, a quien le debo la vida y me ha dado la sabiduría, fortaleza y perseverancia para salir adelante. A mis padres por ser mi pilar de mi vida, quienes me acompañaron a lo largo de mi carrera universitaria con su apoyo incondicional. Gracias por haberme dado la posibilidad de dedicarme completamente a mis estudios, darme la oportunidad de ser mejor cada día y acompañarme en cada paso que doy. Si no fuera por ellos, no lo habría logrado.

También deseo darle gracias a la coautora de este proyecto y amiga mía, porque juntas pudimos desarrollarlo oportunamente.

Gracias a todos quienes han confiado en mí en este trayecto; familiares y amigos. Espero que estén orgullosos tanto como yo.

Fiorella Cassinelli

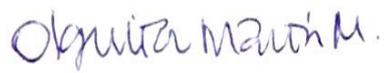
DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Fiorella Cassinelli* y *Via Karjalainen* y 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"


Fiorella Cassinelli


Via Karjalainen

EVALUADORES



M.Sc. Olga Martín

PROFESOR DE LA MATERIA



Lcda. Andrea Yáñez

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

El presente proyecto busca fomentar el turismo accesible en Guayaquil a través de la elaboración de un programa de capacitación dirigido a guías turísticos de la ciudad, ofreciéndoles herramientas para asegurar la atención de calidad a los turistas ciegos. Al ser un tema poco impulsado en Ecuador, el proyecto ayuda a generar consciencia y mejorar la experiencia turística de este grupo social. Se realizó un estudio de mercado cualitativo a través de observación, entrevistas a expertos y un grupo focal, y con la información obtenida se desarrolló el contenido del programa de capacitación. El programa se dividió en cuatro módulos principales, incluyendo la introducción, las técnicas de guianza, el involucramiento de los sentidos y las conclusiones. Mediante la validación de la información y una prueba piloto de la capacitación se concluye que la propuesta brinda habilidades para los guías turísticos, quienes a su vez garantizan el desarrollo exitoso del turismo accesible en Guayaquil.

Palabras Clave: Turismo accesible, ceguera, guianza, capacitación

ABSTRACT

This project seeks to promote accessible tourism in Guayaquil by designing a training program for the tourist guides of the city, providing them tools to ensure high quality service for blind tourists. As the topic hasn't been fully addressed in Ecuador, the project helps to raise awareness and improve the travel experience of this particular social group. A qualitative market study was conducted by observation, interviews with experts and a focus group, and the collected information helped to design the content of the training program. The program was divided into four main modules, including the introduction, different guidance techniques, the sensory engagement and the conclusions. Through the validation of the information and the pilot testing of the program it is concluded that the project offers new skills for the tourist guides, who then can guarantee the successful development of accessible tourism in Guayaquil.

Keywords: Accessible tourism, blindness, guidance, training

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	I
ABSTRACT	II
ÍNDICE GENERAL	III
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	VII
CAPÍTULO 1	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Justificación del problema.....	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Marco teórico	3
1.4.1 Personas ciegas	3
1.4.2 Guianza turística.....	7
1.4.3 Turismo accesible y turismo para todos.....	7
1.4.4 Programa de capacitación	8
1.4.5 Herramientas para personas ciegas	9
1.4.6 Casos de estudio internacionales	14
1.4.7 Casos nacionales	16
1.4.8 Investigaciones anteriores en el Ecuador en relación al turismo accesible para personas ciegas	19
1.4.9 Legislación internacional	21
1.4.10 Legislación nacional	23
CAPÍTULO 2	25
2. METODOLOGÍA	25
2.2 Métodos	26
2.2.1 Observación no estructurada.....	26
2.2.2 Entrevistas a expertos	26
2.2.3 Grupo focal	27

2.2.4 Análisis de datos secundarios	28
CAPÍTULO 3	29
3. RESULTADOS.....	29
3.1 Resultados de la observación	29
3.2 Resultados de las entrevistas y del grupo focal	30
CAPÍTULO 4	37
4. Propuesta.....	37
CAPÍTULO 5	64
5. Análisis económico	64
5.1 Ingresos	64
5.2 Egresos.....	64
5.3 Flujo de caja mensual	66
5.4 Inversiones.....	67
5.5 Flujo de caja anual.....	68
CAPÍTULO 6	69
6. Conclusiones y recomendaciones	69
6.1 Conclusiones	69
6.2 Recomendaciones	70
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS	77
Anexo 1.- Temarios para las entrevistas y para el grupo focal.....	77
Anexo 1.1 Temario de la entrevista con Dennis Maroto, presidenta de la fundación AndarEQ	77
Anexo 1.2 Temario de la entrevista con Jörg y Jorge Navarro, guías turísticos	77
Anexo 1.3 Temario de la entrevista con capacitadores Jairo Barcia y Gerardo Salazar	77
Anexo 1.4 Temario de la entrevista con la tutora del Club de Guianza de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.....	78
Anexo 1.5 Temario de la entrevista con Ian Moncayo, el director del coro “Notas de Luz”.....	78
Anexo 1.6 Temario del grupo focal con miembros del coro Notas de Luz.....	78
Anexo 2.- Transcripción de las entrevistas	79
Anexo 2.1 Entrevista con Dennis Maroto.....	79
Anexo 2.2 Entrevista con Jörg.....	93

Anexo 2.3 Entrevista con Jorge Navarro	101
Anexo 2.4 Entrevista con Jairo Barcia	110
Anexo 2.5 Entrevista con Gerardo Salazar.....	118
Anexo 2.6 Entrevista con la tutora del Club de Guianza.....	122
Anexo 2.7 Entrevista con Ian Moncayo	126
Anexo 2.8 Grupo focal con los miembros del coro “Notas de Luz”	131
Anexo 3.- Fotografías.....	140
Anexo 3.1.- Levantamiento de información primaria.....	140
Anexo 3.2.- Prueba piloto del programa de capacitación con el Club de Guianza de la ESPOL.....	141

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Legislación nacional e internacional acerca del turismo accesible	41
Gráfico 2.- Ejemplos de turismo accesible en Europa.....	42
Gráfico 3.- Ejemplos de turismo accesible en Sudamérica.	43
Gráfico 4.- Ejemplos de turismo accesible en Ecuador	44
Gráfico 5.- Casos de guianza.....	50
Gráfico 6.- Factores a considerar para realizar guianza.....	51
Gráfico 7.- Información sobre orientación y movilización.	52
Gráfico 8.- Técnicas de desplazamiento.	55
Gráfico 9.- Adjetivos para describir atractivos.....	56
Gráfico 10.- Maneras para involucrar diferentes sentidos.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. - Detalle de las actividades.....	63
Tabla 2.- Egresos mensuales.....	65
Tabla 3. - Flujo de caja mensual	66
Tabla 4. - Inversiones.....	67
Tabla 5.- Flujo de caja anual	68

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.- Portada del programa de capacitación	37
Ilustración 2.- Personas ciegas.	40
Ilustración 3.- Definiendo el turismo accesible	45
Ilustración 4.- Conversación sobre términos	46
Ilustración 5.- Herramientas para personas ciegas	47
Ilustración 6.-Alfabeto Braille Español.....	49
Ilustración 7.- Como relacionarse con una persona con discapacidad	53
Ilustración 8.- Malecones accesibles.....	58
Ilustración 9.- El museo accesible	58
Ilustración 10.- Monumentos y esculturas accesibles	59
Ilustración 11.- Otros atractivos accesibles	60
Ilustración 12.- Consejos del autor.	60
Ilustración 13.- Ensayo del coro Notas de Luz.	140
Ilustración 14.- Presentación del coro Notas de Luz.	140
Ilustración 15.- Fundación AndarEQ	141
Ilustración 16.- Participantes del programa de capacitación	141
Ilustración 17.- Taller de guianza en grupo	142
Ilustración 18.- Taller de guianza en pareja en un entorno natural	142

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto consiste en una propuesta de capacitación cuya finalidad es mejorar el servicio de guianza que se realiza a personas ciegas. El público objetivo al que se dirigirán las capacitaciones son guías turísticos nacionales e internacionales. La propuesta contará con la participación del coro de ciegos de la ciudad de Guayaquil “Notas de Luz”, una agrupación de aproximadamente 20 personas cuyo rango de edad varía desde los 10 años hasta los 35 años. Fue conformado en el 2008 como iniciativa de la Escuela Municipal Cuatro de Enero a cargo del director Ian Moncayo. El coro junto a al Club de Guianza de la Escuela Superior Politécnica del Litoral son los encargados de validar el contenido del programa de capacitación propuesto.

1.1 Descripción del problema

Existe un desconocimiento por parte de los guías turísticos en la ciudad de Guayaquil en cuanto a la atención a las personas ciegas, esto debido a que nuestra sociedad propone escasos espacios de inclusión y sensibilización social frente a la discapacidad. Factores como la carencia de programas de capacitación para los guías, la falta de recursos económicos y limitaciones en la infraestructura pública y privada han provocado la exclusión de este grupo social en las actividades turísticas, dificultando el normal desenvolvimiento e integración social de los mismos. Se requieren conocimientos específicos para asegurar que las personas ciegas puedan disfrutar del destino turístico de manera segura y satisfactoria. A pesar de encontrarse programas en los cuales se ha abordado esta problemática, todavía no se ha observado resultados para fomentar el turismo accesible en la ciudad y posteriormente en el país.

1.2 Justificación del problema

El presente proyecto es relevante porque la cantidad de personas con discapacidades visuales y personas ciegas es significativa; a nivel mundial se encuentran 2.2 mil millones de personas con discapacidad visual (Organización Mundial de la Salud, 2019), mientras en Ecuador hay un total de 55.336 personas con esta condición, representando un 11,75% de todas las personas con discapacidades en el país. De ellos el 58,79% son de sexo masculino y el 41,21% de sexo femenino, y el 49,18% tiene entre 30 y 64 años (Consejo Nacional para la Igualdad de la Discapacidades, s.f).

Actualmente el turismo es una necesidad y un derecho para todos, por ende, tanto el sector privado como el público deben cooperar para que las personas ciegas puedan ejercer su derecho sin limitaciones (Özogul y Baran, 2016). La inclusión de las personas ciegas en los servicios turísticos es beneficioso porque contribuye a la reducción de las desigualdades y mejora la calidad de vida de estas personas, a través de procesos de diálogo e inclusión. Con estas bases, se facilitarían las actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio de este grupo social (Magnano y Jacob, 2014).

Además, el proyecto es conveniente para la economía del país, porque representa un potencial nicho de mercado que puede generar ingresos y bienestar a las comunidades ecuatorianas. Al no ser un mercado que se haya abarcado previamente, las posibilidades son amplias y las empresas turísticas que adaptan sus productos y servicios para las personas ciegas tienen un factor diferenciador que les da una ventaja competitiva en el mercado para lograr su posicionamiento (Özogul y Baran, 2016). Según Simbaña (2015), a través de las mejoras en el sector turístico, como planes de capacitación y cambios en la infraestructura, Ecuador se puede convertir en un potencial líder en turismo a nivel latinoamericano y mundial.

Pocas investigaciones se han llevado a cabo acerca del turismo accesible y del impacto de las personas ciegas en esta actividad, por lo tanto, es un tema novedoso que busca crear entendimiento entre las personas ciegas y las que ven, y tomar en cuenta los diferentes sentidos (Crespo e Idrovo, 2016). El que una sociedad prevea y

facilite el acceso de los grupos discapacitados a los centros culturales y naturales significa un paso más en el desenvolvimiento e integración social, respaldados en la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta de capacitación a guías turísticos a través de un estudio de mercado para el fomento del turismo accesible de personas ciegas en la ciudad de Guayaquil.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar los temas principales de la capacitación a través de un estudio de mercado.
2. Desarrollar el contenido del programa de capacitación para el diseño de la propuesta.
3. Validar el programa de capacitación a través de una prueba piloto con guías turísticos y el coro "Notas de Luz".

1.4 Marco teórico

1.4.1 Personas ciegas

Discapacidades visuales abarcan varias condiciones que afectan los diferentes componentes del sistema visual, incluyendo los órganos, vías y centros nerviosos que hacen posible que la persona entienda su entorno a través de la visión. El sistema visual permite las funciones visuales, que incluyen la agudeza visual, percepción del color y de la profundidad, la sensibilidad al contraste y la visión periférica, entre otras. Según el Reporte Mundial sobre la Visión (Organización Mundial de la Salud, 2019), las discapacidades visuales tienen diferentes gravedades, de las cuales la ceguera es la limitación total de la función visual. Algunas personas ciegas pueden distinguir entre luz y oscuridad, pero no formas de los objetos.

El presente proyecto se enfoca en las personas ciegas, por ende, no se va a utilizar el término "discapacidad visual", porque esto embarca varias condiciones de diferentes niveles de gravedad. No existe un término completamente neutral que sea

aceptado por todos para describir a una persona que no puede ver; a través de la investigación primaria se identificó de que el término “ciego” es más aceptado que, por ejemplo, el término “no vidente”. Según Real Academia Española (2019), una persona vidente puede ser alguien “que ve”; “que pretende adivinar el porvenir o esclarecer lo que está oculto” o “que tiene visiones sobrenaturales o que están fuera de lo que se considera común”. La misma fuente ofrece muchos significados para la palabra “ciego”: “privado de la vista”; “poseído con vehemencia de alguna pasión”; “Ofuscado, alucinado”, entre otros. Para evitar algún tipo de confusión, se ha decidido utilizar el término “ciego” en todo el proyecto, haciendo referencia a las personas que no pueden ver.

Según el reporte de la OMS (2019), la visión es el más importante de los cinco sentidos de los seres humanos, y forma parte imprescindible en la interacción social debido a que transmite información a través de gestos y expresiones faciales, considerada una de las principales formas de comunicarse. Desde el nacimiento la visión juega un papel importante en el desarrollo de facilidades cognitivas y físicas de la persona, y en las etapas de infancia y juventud permite desarrollar habilidades sociales, mejorar la autoestima y acceder a materiales educativos. Las personas adultas participan en varias actividades que han sido diseñadas para ser disfrutadas con la visión, por ejemplo, la mayoría de los empleos y actividades culturales y deportivos. Para los adultos mayores la visión permite mantener el contacto social y la independencia, la salud mental y el bienestar.

A continuación se detallan las condiciones visuales más frecuentes que pueden causar ceguera.

1.4.1.1 Degeneración macular asociada a la edad

Cuando la parte central de la retina sufre un daño, la visión se distorsiona y genera manchas oscuras o sombras en el campo visual. Según American Academy of Ophthalmology (2019), las personas que sufren de esta condición no pueden ver los detalles finos, mientras su visión periférica sigue intacto. El 80% de los casos son de degeneración seca, que se produce cuando las proteínas llamadas drusas se aglomeran debido a que con la edad algunas partes de la mácula se vuelven más delgadas. La degeneración húmeda es más grave y hace perder la visión más

rápidamente, generando vasos sanguíneos anormales bajo la retina que provocan cicatrices en la mácula. Se estima que hay 196 millones de personas en el mundo con esta condición visual (Organización Mundial de la Salud, 2019, p.25).

1.4.1.2 Catarata

La catarata es otra condición visual que se relaciona con la edad y desarrolla gradualmente. Cuando el lente se nubla, la visión se vuelve borrosa, los colores brillantes se ven atenuados o amarillentos, los ojos son sensibles a la luz y la persona puede ver doble y tener dificultades para ver de noche. A partir de los 40 años las proteínas del lente comienzan a desintegrarse, y la mayoría de las personas mayores de 60 años sufren de esta condición. La mejor manera de retrasar la catarata es proteger los ojos de los rayos de luz ultravioleta del sol (American Academy of Ophthalmology, 2019).

1.4.1.3 Opacidad corneal

Cuando la córnea del ojo pierde transparencia, la luz no pasa a la retina y puede causar problemas visuales graves. Como consecuencia la córnea puede aparecer blanca o nublada. Posibles causas de la opacidad corneal son una infección, lesión o inflamación del ojo. Otros factores de riesgo incluyen la desnutrición y la deficiencia de la vitamina A, especialmente en niños (EcuRed, 2011).

1.4.1.4 Retinopatía diabética

Como indica su nombre, las personas con diabetes pueden generar esta enfermedad visual, donde los altos niveles de azúcar en la sangre dañan los vasos sanguíneos de la retina y hacen perder la visión. Ocurre en dos etapas; la retinopatía diabética no proliferativa es la etapa temprana, donde la visión es borrosa debido al hinchazón de la retina y la mácula, y la etapa más avanzada es proliferativa, donde los nuevos vasos sanguíneos en la retina empiezan a sangrar y pueden bloquear la visión (American Academy of Ophthalmology, 2019). La Organización Mundial de la Salud (2019) estima que hay un total de 146 millones de personas con retinopatía diabética en el mundo (p.25).

1.4.1.5 Glaucoma

El glaucoma es la causa principal de ceguera en personas de tercera edad, y se genera por un daño en el nervio de óptico del ojo. Glaucoma de ángulo abierto es el

tipo más frecuente, que se produce de manera gradual cuando el ojo no drena el fluido efectivamente y genera presión en el nervio óptico. El glaucoma de ángulo cerrado implica que el iris del ojo bloquea el ángulo de drenaje, generando aumento agudo en la presión ocular, y debe ser tratado de manera inmediato para evitar la ceguera (American Academy of Ophthalmology, 2019). En el mundo hay un estimado de 76 millones de personas con glaucoma (Organización Mundial de la Salud, 2019, p.25).

1.4.1.6 Errores refractivos

Los errores de refracción son muy comunes, y resultan en visión borrosa debido a que el ojo no logra enfocar claramente las imágenes, ya sea por su forma o por su tamaño. Los tipos más comunes son la miopía, donde es difícil ver objetos lejanos; su forma contraria o la hipermetropía; el astigmatismo, donde la córnea distorsiona la visión; y la presbicia, que se asocia al envejecimiento. Según la Organización Mundial de la Salud (2009), existen más de 153 millones de personas con errores de refracción que no han sido corregidos y han resultado en problemas de visión más graves.

1.4.1.7 Tracoma

El tracoma es una infección causada por una bacteria llamada *Chlamydia trachomatis* que afecta ambos ojos y es la principal causa de ceguera infecciosa del mundo. Primero causa conjuntivitis aguda con irritación de los ojos y los párpados, y sin tratamiento puede crear cicatrices en el interior del párpado y volver la córnea opaca. Generalmente las infecciones deben ser repetidas varias veces para que cause ceguera. (American Academy of Ophthalmology, 2019) Hasta 2,5 millones de personas en el mundo sufren de esta condición (Organización Mundial de la Salud, 2019, p.25).

1.4.1.8 Retinosis pigmentaria

La retinosis o retinitis pigmentaria consiste en varias enfermedades hereditarias por mutaciones genéticas. Todas las enfermedades pertenecientes a este grupo tienen en común que son progresivas y resultan en la pérdida primaria de los fotorreceptores de la retina y la alteración de otras células. Esta afectación celular puede provocar ceguera nocturna desde los primeros años de la adolescencia. Al avanzar la enfermedad, el paciente va perdiendo su campo visual periférico y entre las edades de 40 y 50 el deterioro visual puede ser severo (Sánchez, 2018).

1.4.2 Guianza turística

Según el Reglamento de Guianza Turística (2016), un guía local es una persona natural que proporciona a los visitantes información detallada de los destinos y atractivos turísticos. Es la persona que conduce a uno o más turistas para interpretar el patrimonio turístico que tiene que ofrecer el destino. El Reglamento de Guianza Turística (2016) clasifica los guías de turismo en tres grupos: locales, nacionales y nacionales especializados. Los guías nacionales se pueden especializar en el turismo de aventura o en patrimonio turístico.

Para obtener una credencial de guía de turismo local se requiere tener un título oficial de bachiller; realizar cursos de capacitación dirigidos para guías locales y aprobados por la Autoridad Nacional de Turismo; mostrar que ha residido en el lugar donde desea guiar mínimo durante tres años; y si se trata de un área protegida, especificar la comunidad o nacionalidad ancestral en que pertenece (Reglamento de Guianza Turística, 2016). Por otro lado, para certificarse como guía nacional se requiere tener mínimo su título profesional de nivel técnico superior; tener conocimientos de mínimo un idioma extranjero de nivel B1; pasar un curso de primeros auxilios; y haberse registrado ante la autoridad competente de turismo (Reglamento de Guianza Turística, 2016). En relación con el guía nacional especializado es la persona que domina una actividad específica, y este debe cumplir los mismos requisitos del guía nacional, además de cursar una capacitación en patrimonio turístico y/o aventura; y, obtener un certificado del curso de primeros auxilios en zonas agrestes (Reglamento de Guianza Turística, 2016).

En el presente proyecto se entiende un guía turístico como una persona con licencia quien ofrece servicios de guianza e interpretación para turistas nacionales e internacionales.

1.4.3 Turismo accesible y turismo para todos

Según la Organización Mundial del Turismo (2014a), la definición del término turismo accesible ha ido evolucionando con tiempo, y aún no existe una definición consensuada internacionalmente. Además, el término tiene varios sinónimos en

diferentes países; por ejemplo, muchos expertos hacen referencia a mismo tipo de turismo bajo conceptos como turismo inclusivo, turismo adaptado, turismo para todos, turismo sin barreras, turismo de fácil acceso y turismo universal, entre otros.

Según la Organización Mundial del Turismo (2014b), el turismo accesible se puede definir de la siguiente manera:

“... implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal”.

Sin embargo, el enfoque del turismo accesible está cambiando hacia una visión más positiva, donde la accesibilidad se ofrece como una herramienta para ofrecer entornos y servicios de alta calidad para todas las personas, independientemente de las capacidades de cada uno. Como consecuencia se ha generado el término de turismo para todos, que integra tres tipos de turismo: accesible, sostenible y social. Mientras el turismo sostenible busca proteger a los recursos ambientales, culturales y el bienestar de las comunidades, el turismo social pretende garantizar el acceso al turismo a personas mayores, familias y personas con escasos recursos económicos.

A pesar de que el presente proyecto se enfoca en las personas con discapacidades visuales graves, busca integrar la sostenibilidad y el factor social en la información recolectada. A continuación la terminología a emplear será turismo accesible.

1.4.4 Programa de capacitación

Según Real Academia Española (2019), capacitar es la acción de “hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”. Es la manera de formar, entrenar o educar a alguien para que adquiera habilidades para desarrollar ciertas acciones (Definición.de, 2019). Muchas veces este término se utiliza en el mundo laboral, donde las organizaciones capacitan a sus colaboradores llevar a cabo sus tareas.

Para asegurar el éxito de un programa de capacitación en una organización, García (2011) propone los siguientes pasos:

1. *Detección o diagnóstico de las necesidades de capacitación*: es necesario realizar un análisis sobre la organización, las tareas y las personas hacia quienes va dirigida la capacitación.
2. *Desarrollo de planes y programas de capacitación*: en esta etapa se establecen los objetivos, los contenidos, el diseño de actividades de instrucción, los recursos didácticos a usar y el diseño de la capacitación.
3. *Ejecución del programa de capacitación*
4. *Fijación del proceso de evaluación*: se consideran aspectos como las reacciones de los participantes, los conocimientos adquiridos, las conductas desarrolladas y la relación costo-beneficio, entre otros.

Para facilitar el aprendizaje de los participantes, García destaca que la información de la capacitación debe ser concreta y progresiva, que va de lo sencillo a lo complejo. Además, es importante resumir y repetir los puntos importantes cuantas veces sea necesario, preferiblemente utilizando varias técnicas educativas. Para evitar el aburrimiento la capacitación debe ser estimulante y cooperativa, donde los participantes puedan descubrir los conocimientos por sí mismo. Muchas veces una experiencia intensa se queda grabada mejor que una débil, y temas novedosos llaman más la atención de los participantes que temas anteriormente conocidos.

1.4.5 Herramientas para personas ciegas

A continuación se detallarán los materiales y herramientas de apoyo más utilizados por las personas ciegas.

1.4.5.1 Bastón blanco

El bastón es una vara larga y ligera que actúa tanto como una herramienta para orientación y movilidad, como un distintivo para que los demás reconozcan a las personas ciegas. El bastón sirve como una extensión de los brazos que permite evitar obstáculos en el camino, encontrar pasos y bordes de las calles, localizar y evitar grietas y superficies desiguales y entrar carros y buses, entre otras funciones. El

bastón genera confianza e independencia en situaciones donde los ciegos deben movilizarse y explorar sus alrededores.

Hay archivos que verifican que diferentes tipos de varas y bastones han sido utilizados desde hace cientos de años por las personas ciegas. Según Strong (2009), el bastón blanco ganó su papel como el símbolo de ceguera en 1921 cuando James Biggs, un artista inglés que perdió su vista en un accidente, pintó su bastón blanco para que sea más visible para los motoristas. Diez años después Guilly d'Herbemont lanzó una campaña de bastón blanco en Francia, que generó consciencia a nivel mundial y ayudó a establecer el bastón blanco como un símbolo universal de la ceguera. El mismo año el Club de Leones lanzó un programa nacional en los EE.UU promocionando los bastones blancos para las personas ciegas, y la primera ordenanza de bastón blanco fue generada en diciembre del 1930 en Peoria, Illinois, desde donde fue poco a poco expandida por el resto del país. En el año 1964, el Congreso de los Estados Unidos estableció el día 15 de octubre de cada año como el Día de la Seguridad del Bastón Blanco, reconociendo esta herramienta como un facilitador en la movilización segura e independiente de las ciegas (National Federation of the Blind, 2019).

Según OrCam (2018), actualmente existen bastones de diferentes colores que identifican a ciertos grupos sociales. Por ejemplo, la Federación Mundial de Sordociegos estableció el bastón blanco y rojo como el símbolo de las personas sordociegas, mientras en Argentina el bastón verde se utiliza por las personas con baja visión desde el año 2002; en algunos países de la América Latina el color de esta herramienta es amarillo.

1.4.5.2 Perros guías

Los perros guías son un tipo de perros de asistencia que son adiestrados para ayudar a las personas ciegas en sus tareas diarias. En el 2017 en Quito fue fundada la Escuela de Perros Guía Ecuatorianos, EPGE, una fundación sin fines de lucro que busca rescatar y educar perros guía para asegurar la seguridad y autonomía de las personas ciegas (Escuela de Perros Guía Ecuatorianos, 2019).

Según EPGE (2019), los perros guía deben cumplir ciertas características: son completamente sanos, de medio tamaño y con alto grado de vivacidad cerebral; son sociables y tranquilos hacia personas y animales, y no pueden tener problemas de comportamiento; su entrenamiento se empieza entre los 8 y 20 meses de edad; y su pelo debe ser fácil de cuidar. Las razas preferidas son el labrador retriever, golden retriever y pastor alemán, gracias a sus cualidades como obediencia, valentía y agilidad mental.

Los perros guías utilizan un arnés confeccionado que lleva una asa metálica o plástica que funciona como el medio de comunicación entre el perro y la persona ciega. A través del arnés la persona es capaz de sentir los movimientos del perro y frenar, acelerar o disminuir el paso cuando necesario. El perro guía debe aprender a detenerse en las esquinas, subir y bajar al bus, dar vueltas a diferentes direcciones, buscar lugares y evitar obstáculos colgantes que puedan afectar al usuario. Además, el perro debe saber desobedecer inteligentemente; en muchas ocasiones el perro guía debe ignorar los comandos de su dueño para salvaguardar la vida de ambos (Escuela de Perros Guía Ecuatorianos, 2019).

1.4.5.3 Sistema Braille

El sistema Braille es un “sistema de escritura para ciegos que consiste en signos dibujados en relieve para poder leer con los dedos” (Real Academia Española, 2019), que fue creado en los principios del siglo XIX. Un hombre francés llamado Charles Barbier desarrolló un sistema conocido como “escritura nocturna”, que permitió que los soldados del ejército de Napoleón Bonaparte que comuniquen en la oscuridad. Varios soldados murieron por usar linternas para leer mensajes en la noche, por ende, Barbier creó un sistema de escritura en base a puntos elevados, donde los diferentes símbolos representaban letras o sonidos fonéticos. En el 1820, un niño francés de 11 años, Louis Braille, comenzó a perfeccionar este sistema y nueve años después lo había mejorado tanto que fue llamado por su nombre. Poco a poco fue aceptado como el medio de comunicación escrita fundamental para las personas ciegas en todo el mundo (Braille Works, 2019).

Como mencionado anteriormente, Braille utiliza puntos elevados que se leen moviendo la mano desde la izquierda hacia la derecha en cada línea. Generalmente

se utilizan ambas manos, y el dedo índice se encarga de la lectura. A través del sistema Braille uno puede leer aproximadamente 125 palabras por minuto. Braille se reconoce como una herramienta imprescindible para las personas ciegas, debido a que permite su acceso a textos educativos, recreacionales y legales, además, hace que las personas ciegas puedan disfrutar de pasatiempos como juegos de mesa, naipes y partituras musicales, entre otros (Braille Works, 2019).

El sistema Braille tiene tres Grados: el primero consiste en 26 letras del alfabeto y de puntuación, y los Grados 2 y 3 recortan palabras para ahorrar espacio. El Grado 1 es el más utilizado, el Grado 2 se utiliza en la señalización pública, libros y menús, y el Grado 3 es el menos utilizado, porque no ha sido estandarizado ni utilizado en las publicaciones oficiales. Es un sistema que algunas personas ciegas prefieren utilizar en sus escrituras personales (Braille Works, 2019).

1.4.5.4 Superficie podotáctil

Según Donoso (2018), una superficie podotáctil tiene un relieve específico que permite que una persona ciega se guíe mejor en el entorno. La idea fue creada por el japonés Seiichi Miyake en 1965, y dos años después fueron adoptadas por los Ferrocarriles Nacionales del Japón en las estaciones de trenes para facilitar la circulación de las personas ciegas. Cada azulejo táctil tenía un mensaje específico, por ejemplo, las líneas indicaron que era seguro seguir el paso mientras los puntos o círculos advertían de un obstáculo. Actualmente las superficies podotáctiles tienen formas rectángulos o cuadrados y utilizan materiales como cemento, adoquín o piedra, o también pueden ser franjas que se anclan encima del pavimento. El relieve debe tener entre 2 y 5 milímetros de altura, y debe ser sentido fácilmente con el pie o con el bastón blanco.

Donoso argumenta que los relieves irregulares pueden resultar incómodos para personas con sillas de ruedas o coches de bebés, por ende, deben ser ubicados en lugares estratégicos y sólo cuando necesario. Se recomienda utilizarlos cuando hay cambios de nivel o de dirección, obstáculos, lugares de ingresos y salidas, puntos de peligro y cruces peatonales.

1.4.5.5 Tiflotecnología

Según la definición de la Real Academia Española (2019), tiflotecnología es el “estudio de la adaptación de procedimientos y técnicas para su utilización por los ciegos”. Es un conjunto de “técnicas, conocimientos y recursos encaminados a procurar a los ciegos y deficientes visuales los medios oportunos para la correcta utilización de la tecnología con el fin de favorecer su autonomía personal y plena integración social, laboral y educativa” (Morales y Berrocal, 2009, citado por Sánchez, 2017).

Las personas ciegas pueden utilizar computadoras a través de sistemas periféricos adaptados, por ejemplo, el teclado Braille permite introducir el código Braille en el dispositivo a través de 6 u 8 teclas principales y algunas auxiliares, posicionadas de manera ergonómica (TecnoAccesible, 2011-2019). Las impresoras Braille convierten el texto e imágenes simples en escritura de relieve, y los escáneres con OCR, o reconocimiento óptico de caracteres, capturan los textos en un imagen y los convierte en escritura Braille (Aquino, García e Izquierdo, 2014).

Distintos sistemas y aplicaciones parlantes convierten el texto en pantalla en voz y viceversa. Son cada vez más eficientes y leen en varios idiomas, siempre cuando el texto no contenga caracteres especiales como signos. Uno de los programas más utilizados se llama Jaws, un software lector de pantalla compatible con el sistema Windows que permite la navegación por Internet. Otras herramientas de ayuda son traductores, diccionarios y calculadoras parlantes (Aquino et al., 2014). Los celulares inteligentes ya vienen programados con lectores de pantalla, en los sistemas Android se llama TalkBack y en los productos de iPhone se llama VoiceOver. Son compatibles con miles de aplicaciones, por ende, las personas ciegas pueden enviar mensajes y correos electrónicos, llamar, utilizar redes sociales y hacer compras en línea sin barreras. Además, programas como Siri y Asistente de Google completan varias tareas en el celular a través de comandos de voz. Otros dispositivos con funciones similares incluyen los altavoces inteligentes Google Home y Amazon Echo, que a través de su respectivo software puede responder preguntas, proveer información acerca del clima, tráfico o noticias, reproducir música y audiolibros, establecer alarmas o temporizadores y controlar otros dispositivos inteligentes compatibles, entre otras funciones (Amazon.com, 2010-2019; Google Store, 2019).

1.4.6 Casos de estudio internacionales

El turismo para personas ciegas es una realidad en el mundo. Todos tienen derecho a viajar sin discriminación alguna. A continuación se presentarán casos desde Europa hasta Latinoamérica en que se evidencia la posibilidad del turismo accesible.

1.4.6.1 Reino Unido

En el año 2004, el actual empresario Amar Latif decidió crear la primera agencia de viajes para personas ciegas en Leeds, West Yorkshire. Esta idea nació de la propia experiencia de Latif, quien a los 20 años perdió la vista. La empresa Traveleyes busca hacer el mundo más accesible para las personas con esta discapacidad. Tiene hoy en día sedes en Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda y su base en Reino Unido, y visita destinos en cinco continentes con actividades de playa, compras, aventura, entre otras (Traveleyes, 2019).

Tanto personas que ven como las personas ciegas pueden adquirir los paquetes turísticos de Traveleyes. Normalmente son grupos de 14 de personas y se empareja una persona que ve con una ciega, parejas que van rotando cada día para que todos se conozcan. Las personas con vista se convierten en los ojos de los ciegos, describiendo los lugares que visitan. La lengua oficial es el inglés y no se requiere tener formación de guiado puesto que la propia agencia proporciona las instrucciones principales para realizar esa tarea. Un dato importante es que los que ven no son cuidadores de los ciegos, puesto que se procura generar la independencia de los mismos.

Cada itinerario está enfocado en estimular los cinco sentidos y dejar una experiencia única para todos, evidenciar que todos tienen derecho a disfrutar de forma equitativa de los viajes. Según Latif, lo mejor es que las personas con visión también disfrutan de las vacaciones, comparten su vista con los demás y ven el mundo desde una nueva perspectiva (Traveleyes, 2019).

1.4.6.2 España

En España son diversos los proyectos que se están realizando en turismo accesible. En el 2011 la ciudad de Arousa se convirtió en el primer destino de turismo integral

para personas con discapacidad visual. Mancomunidad Arousa Norte diseñó dos programas de viaje, incluyendo la Ruta del Mejillón sensitiva, en la cual se conoce el proceso de cultivo del mejillón; y el Bautismo de Buceo en una piscina cubierta (Puga, 2011).

En Madrid, la capital de España, en el año 2017 bajo el programa de turismo "Madrid para todos" se creó una herramienta de un mapa accesible para personas con discapacidad visual en Braille. Se ofrece en español, inglés y francés y cuenta con información de 16 puntos de interés de la ciudad. Por otro lado, el Centro de Turismo de Plaza La Mayor consta de la Certificación UNE 170001-2 Accesibilidad Universal. En este centro las personas ciegas cuentan con superficies podotáctiles, visitas guiadas, planos 3D del centro e información en Braille y altorrelieve (Diario de Madrid, 2017).

El Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona en el 2018 consolidó un programa de accesibilidad para personas con discapacidades visuales, a través de la creación de una nueva aplicación, la capacitación del personal, láminas táctiles y textos en Braille. En algunos casos se permite tocar piezas originales o se permite pisar la obra de "Mar negro", de Carlos Ares (La Vanguardia, 2018). Por otro lado, en el 2019 la iglesia de la Sagrada Familia, ubicada en la misma ciudad de Barcelona, ha incorporado un servicio de audioguía explicativa disponible en catalán, inglés y español. Siendo una adaptación a las audioguías existentes a la que se le han añadido detalles como los colores de la Basílica, además, permite una exploración táctil de algunas partes del templo, entre ellas las piezas de hierro forjado, las texturas o los relieves de determinados elementos (Fundación Junta Constructora del Templo Expiatorio de la Sagrada Familia, 2019).

1.4.6.3 Latinoamérica

En el año 2004, en la ciudad de Buenos Aires, se realizó el primer congreso Tifloencuentro, que consiste en actividades de intercambio para que las personas ciegas en forma autónoma o con sus familias puedan disfrutar de circuitos turísticos con el acompañamiento y las adaptaciones necesarias. La iniciativa surgió por parte de la asociación civil Tiflonexos. Estos encuentros se los realizó cada dos años en distintos puntos de Argentina, para el 2015 la propuesta excedió las fronteras

realizándose en Guadalajara, México. En el 2017 se realizó en la ciudad de Cali en Colombia con un grupo de 69 alemanes, españoles, argentinos, dominicanos y ecuatorianos, entre otros. Los participantes recibieron clases de salsa, recorrieron la ciudad en chivas y hasta hicieron parapente. El último Tifloencuentro se realizó en el año 2019 en Riviera Maya en México (Tiflonexos, 2019).

El encuentro se organiza por Tiflonexos, en alianza con instituciones y una agencia de turismo local, se organiza un paquete que incluye alojamiento y un programa de diferentes actividades. En el precio de este paquete está incluido también lo necesario para contar con el apoyo de voluntarios, que acompañan y colaboran para que todas las personas con discapacidad visual puedan aprovechar de la mejor manera las actividades. A pesar de tener el apoyo de los voluntarios durante las diferentes excursiones y actividades, es fundamental promover e impulsar la autonomía de los turistas ciegos (Tiflonexos, 2019).

Por otro lado, en Brasil desde el 2016 se impulsó el programa de turismo sensorial, el cual permite a las personas ciegas disfrutar de atractivos turísticos mediante otros sentidos, como el tacto o el olfato (Juaristy, 2016). El Jardín Botánico de Río de Janeiro, por ejemplo, invita a entrar en contacto con flores y hierbas de distintas texturas y aromas. En el Zoológico de Brasilia, se ofrecen paseos donde se permite que los visitantes toquen a los animales. El zoológico capacita a los guías y proporciona un audio-descripción y textos en Braille (Juaristy, 2016).

1.4.7 Casos nacionales

Del mismo modo que a nivel internacional, en el Ecuador se presentan casos en los que se ha apostado por el turismo accesible para personas ciegas, a pesar de ello, el impacto no ha sido significativo o los proyectos no han tenido continuidad.

1.4.7.1 Guayaquil

En el Parque Histórico existen letreros con sistema de escritura y lectura Braille en él, pero estos solo abarcan el sendero de vida silvestre. No hay un solo panel Braille que de información del sitio a donde se ingresó, que faciliten la ubicación de los baños, donde es el muelle, etc. Esta falencia arquitectónica se repite desde la entrada al

parqueo, en la zona urbana arquitectónica y en la zona de tradiciones, siendo a la larga un limitante para el disfrute de las personas ciegas (Zambrano, 2014).

Desde otra perspectiva, el municipio de Guayaquil ha realizado propuestas para las personas ciegas. Un ejemplo, en octubre del 2019 se inauguró el VIII Bienal de Arte no visual. Esta exposición consistía en 10 salas didácticas en la que los visitantes desarrollaron los sentidos del tacto, oído, olfato y gusto. El objetivo fue crear un espacio donde personas disfruten del arte en igualdad de condiciones (El Comercio, 2019). Una de las obras denominada “lhspingo”, creada por Andrea Heredia Wilber Solarte, consistía que con los ojos tapados había que caminar recto y pasar por varias cortinas hechas de diferentes materiales, telas suaves, plástico, conchas colgadas en hilo, entre otros. De fondo había música que daba la sensación de estar caminando en una cueva, y se sentía muy larga la caminata porque eran muchas cortinas que había que atravesar, aunque realmente el espacio no era tan grande. La obra denominada “El Bastón”, creada por José Luis Davila, consistía en guiarse en un espacio con un bastón y siempre al encontrar un obstáculo, escuchar un audio de situaciones perjudiciales y actitudes negativas que los ciegos viven diariamente. Con esta iniciativa se buscaba crear empatía y hacer que las personas se pongan en los zapatos de los ciegos y perciban, sientan y comprendan cómo es su vida diaria.

1.4.7.2 Tungurahua

Desde el 2009 se inició en Ambato el proyecto denominado "Recreación e inclusión de personas con discapacidad visual". Alexandra Jaramillo, gerente general de Forum Viajes, al conocer esta iniciativa decidió emprender un proyecto piloto para en primera instancia apoyar a los viajes de las personas con discapacidad visual. Byron Guerrero, líder educativo de la Escuela para ciegos, Julius Doepfner, ha sido el encargado de gestionar los viajes a diferentes lugares del Ecuador como el Teleférico de Quito, Baños de Agua Santa, excursiones al volcán Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo, cascadas, parques, entre otros (La Hora, 2017). Jaramillo (2017, citado en La Hora, 2017) comentó que aún falta desarrollo en todo aspecto a nivel nacional para realizar con normalidad el turismo accesible, debido a que los hoteles no cuentan con lenguaje Braille en sus instalaciones, además, de espacios adecuados en baños, duchas y demás partes de su infraestructura para brindar una total comodidad a los huéspedes.

1.4.7.3 Quito

En el 2017, el Ministerio de Turismo en conjunto con la federación Nacional de Ciegos de Ecuador empezó un proyecto cuyo objetivo fue convertir a las personas ciegas en guías locales. El proyecto "Viviendo Quito con sentidos" contó con 30 guías que fueron preparados para dirigir a grupos turísticos en varios atractivos del centro de Quito. La empresa encargada de impartir este curso fue ESPE Innovativa (Ministerio del Turismo, 2017). El proceso de capacitación fue teórico y práctico, en donde se establecieron diferentes elementos en el Centro Histórico de la ciudad para que los guías puedan ubicarse mejor durante la excursión. El circuito turístico tiene como su punto de inicio el Mercado San Francisco, y luego utiliza los diferentes sentidos del turista en el Museo Numismático, la Heladería San Agustín y la República del Cacao (Encalada, 2017).

Ese mismo año el restaurante El Patio Plaza, ubicado en el Centro Histórico de Quito, presentó su carta de servicios en sistema Braille, cuya iniciativa nació en el restaurante Corvel, ubicado en la ciudad de Cuenca (El Telégrafo, 2017).

Con estos progresos, se esperaría que Quito sea una ciudad turística accesible, al contrario en el 2019, siendo dos años después de la propuesta, las personas que formaron parte del proyecto "Viviendo Quito con sentidos" viven una aventura cuando

salen para su trabajo puesto que depende de otros para saber qué bus tomar y, dentro de las estaciones, siempre necesitan ayuda. Solo en las paradas del Trolebús se pueden desplazar fácilmente, gracias al piso podotáctil. Asimismo, el Centro Histórico les presenta dificultades debido a que las piedras, los adoquines, los postes y las jardinera, no están colocados a un mismo nivel, haciendo de su recorrido todo un camino lleno de pruebas por sortear (Ponce, 2019).

1.4.7.4 Santa Elena

La Universidad Estatal Península de Santa Elena desde el 2019 en conjunto a los estudiantes empezaron el plan denominado “Ruta turística para personas con discapacidad visual”, el cual consiste en recrear en la mente de los ciegos los hermosos sitios turísticos de la península. Para esto se dio inicio a capacitaciones en donde intervienen técnicos especialistas en guianza de personas ciegas y personal del Ministerio de Turismo de la zona 5. Los expertos practican con los estudiantes colocando vendas en sus ojos simulando ser los ciegos y de esa manera puedan experimentar las enseñanzas recibidas. En las charlas también han sido involucrados guardaparques de los sectores “La Chocolatera” y “Lobería” de Salinas junto con los guías del museo “Amantes de Sumpa” (Diario Expreso, 2019).

1.4.8 Investigaciones anteriores en el Ecuador en relación al turismo accesible para personas ciegas

Tres investigaciones nacionales contribuyen un aporte al actual trabajo.

Primera de ellas corresponde a Zambrano (2014), quien propone la creación de un centro de equidad y turismo incluyente para personas con discapacidad en el Parque Histórico de Guayaquil. Incluye los contenidos que se deberían abarcar en cursos de capacitación de escritura y lectura Braille, los cuales deben ser dirigidos a guías turísticos especializados y al personal administrativo. Zambrano indica que en un tiempo de dos semanas se cubriría un total de siete temas que son esenciales para generar una comunicación con eficiencia y rapidez.

Estos son:

- Distinguir a través del tacto diversas formas y tamaños.
- Ubicar los seis puntos Braille y conocer su alfabeto.

- Leer y escribir letras y palabras en el sistema Braille.
- Conocer el signo de mayúscula y las vocales acentuadas en sistema Braille.
- Formar números en sistema Braille, leerlos y escribirlos.
- Conocer los principales signos de puntuación y leer oraciones y textos.
- Aplicar el sistema Braille en la lectura y escritura.

De igual manera, Simbaña (2015) en su trabajo plantea la herramienta de capacitaciones al personal para ofrecer un eficiente servicio al cliente ciego. A diferencia de Zambrano, en la propuesta de Simbaña los temas no solo están enfocados en el sistema Braille, en cambio, tiene como objetivo el adquirir conocimientos en psicología de personas, inclusión social y el turismo. Para desarrollar la capacitación, la duración del programa es de diez horas en una semana. En esta investigación se detalla el contenido de cada tema.

La primera parte, el sistema Braille comprende:

- Introducción al sistema Braille: en la cual indica su proveniencia e importancia.
- Alfabeto del Sistema Braille: incluye los respectivos niveles los cuales son tres. En el primero se analiza la relación existente entre las letras y los signos, y el segundo y tercer nivel se conocen como estenografía Braille y se da conocimiento de las palabras abreviadas desde un solo signo hasta más. Además, se expone las dos formas de lectura, unimanual que consiste en leer cada renglón con los dedos índices y bimanual que es el movimiento de las manos.
- Números, símbolos, imágenes con alto relieve.

La segunda parte denominada como psicología de personalidad y trato hacia las personas ciegas, sugiere realizar un ejercicio con el grupo de personas que consiste en vendar los ojos de la mitad del grupo y la otra mitad debe llevarlos hacia distintos lados, de esa forma los participantes de las capacitaciones comprenderán cómo las personas ciegas sienten. La tercera parte consiste en las técnicas de guianza en la cual Simbaña recomienda el uso de dos palabras claves: movilidad y orientación.

Por otro lado, Panchi y Vásquez (2016), en su trabajo de un modelo de guianza para personas ciegas en la Iglesia San Ignacio en Quito, buscan integrar a personas con

discapacidad visual a través de la imaginación y generación de emociones en el desarrollo de las actividades turísticas. A diferencia de Zambrano y Simbaña, además de tomar en cuenta las capacitaciones, en su investigación consideran importante potencializar los sentidos como el oído y el tacto. Las herramientas de servicio de la propuesta son:

- Manual instructivo para el personal: introduce los elementos que se debe considerar al tratar personas que presenten algún tipo de discapacidad, las herramientas de apoyo para personas con discapacidad visual y el modo de empleo de las mismas.
- Muestrario de texturas: contiene pequeños fragmentos de materiales y técnicas utilizadas en las diferentes obras del museo.
- Cedulación de las obras: texto breve de la información sobre el objeto que se expone, en idioma español y en sistema Braille, siguiendo normas técnicas INEN-2850 de rotulación Braille y contraste de colores y normas internacionales de museografía.
- Maquetación háptica: representaciones a escala en 3D, las cuales sirven para ser manipulados reiteradas veces, sin el riesgo de que se comprometa la integridad de la misma.
- Señalética podotáctil.
- Audioguías descriptivas.

Estas propuestas son útiles para el presente proyecto puesto que el contenido puede ser aplicado al programa de capacitación.

1.4.9 Legislación internacional

Detallar las leyes, reglamentos y convenios realizados a nivel internacional es de vital importancia para desarrollar el presente proyecto, puesto que permite conocer los derechos de las personas con discapacidad que visiten el Ecuador.

En 1988 la Organización Mundial de Turismo (OMT), en la Declaración de Manila, se hace la primera relación entre el turismo y la accesibilidad, esto lo detalla en el punto 4 de la declaración:

“... el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo... Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad...” (Organización Mundial de Turismo, 1988).

10 años después, la OMT creó el Código Ético Mundial del Turismo, siendo este el marco fundamental de referencia para el turismo responsable y sostenible. De los 10 principios que lo componen, se tomará en cuenta el artículo 7 el cual reconoce:

“La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta” (Organización Mundial del Turismo, 1999).

Por otro lado, en 2005 la Organización Mundial de Turismo aprobó la resolución “Hacia un turismo accesible para todos” (Zambrano, Velásquez, Montesdeoca y Zeas, 2018). A su vez, en el 2006 las Naciones Unidas en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad acogió un Protocolo Facultativo cuyos principios son:

- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, y la independencia de las personas con discapacidad
- La no discriminación
- La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad
- La igualdad de oportunidades
- La accesibilidad (Organización de las Naciones Unidas, 2007).

Los estados parte tienen la responsabilidad de adoptar las medidas pertinentes para desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público, como también asegurar que las entidades privadas tengan en cuenta todos los aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad (Magnano y Jacob, 2014).

En el 2014 se realizó la primera Conferencia sobre el Turismo Accesible en San Marino donde se trataron temas como:

- Buenas prácticas de accesibilidad universal y diseño para todos
- Diferentes enfoques para desarrollar un marco político que hagan del turismo accesible una realidad
- La celebración del día mundial del turismo en el 2016, bajo el lema: “Turismo para todos” (Zambrano et al., 2018).

1.4.10 Legislación nacional

Adicional a la legislación internacional, en el Ecuador existen leyes que especifiquen a las personas con discapacidades y sus derechos al turismo.

La Constitución política de la República del Ecuador promulgada en el 2008, en los artículos 47 y 48 de la sección sexta está enfocada en las personas con discapacidades, garantizando la protección y desarrollo integral de las personas con discapacidad y sus familias. Los mismos que textualmente dicen:

“Art. 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.”

“Art. 48.- El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica...

3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso...

5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En lo que respecta a la Ley Orgánica de Discapacidades, en la sección cuarta: De la cultura, deporte, recreación y turismo; cita lo siguiente:

“Art.44.- Turismo accesible. - La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad”.

“Art. 58.- Accesibilidad. - Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social” (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

En cuanto a la Ley de Turismo del Ecuador (2002), se menciona lo siguiente:

“Art. 58.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley”.

En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), el artículo 4 especifica el “derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos”, además del “derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios...”.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del proyecto se realizó una investigación exploratoria para conocer en profundidad la situación del problema, identificar cursos de acción alternativos y obtener información adicional del enfoque. Esta fue seguida por una investigación concluyente descriptiva con el fin de determinar, evaluar y elegir el mejor curso de acción para ayudar las necesidades del cliente (Malhotra, 2004).

Se tuvieron dos fases de investigación las cuales fueron distribuidas en los siguientes pasos:

1. Una revisión de la literatura académica para definir el vocabulario necesario a utilizar e investigaciones, ideas y casos relacionados con la problemática. Este paso ayudó a distinguir lo que se ha hecho y lo que falta por hacer en relación al tema.
2. Observación del comportamiento de los integrantes del coro “Notas de Luz” para empatizar con los ciegos, comprendiendo su forma de vida e interiorizando frente a lo que hacen, dicen, oyen, sienten y piensan.
3. Entrevistas con expertos para obtener información acerca de temas de interés, entre ellos las técnicas de guianza turística y de capacitación, y la asistencia que requieren las personas ciegas al momento de realizar actividades turísticas.
4. Grupo focal con el coro “Notas de Luz” con la finalidad de determinar el contenido adecuado para el programa de capacitación acorde a las necesidades del cliente.
5. Nuevo análisis de datos secundarios para elaborar el contenido específico del programa de capacitación.
6. Una prueba piloto con los integrantes del coro “Notas de Luz” para validar el contenido de la capacitación.
7. Ejecución del curso de capacitación para el Club de Guianza de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

La investigación es cualitativa con un enfoque directo porque busca brindar conocimientos y comprensión del problema definido utilizando muestras pequeñas y métodos de investigación que se detallarán a continuación.

2.2 Métodos

2.2.1 Observación no estructurada

La observación implica registrar los patrones de conducta de personas, objetos y sucesos de una forma sistemática para obtener información sobre el fenómeno de interés. El observador no se comunica con las personas que observa ni las interroga. La información se puede registrar conforme ocurren los sucesos o a partir de registros de eventos pasados. La observación no estructurada se utiliza en la investigación exploratoria, e implica que se supervisan todos los fenómenos que se consideran relevantes al problema sin especificaciones previas (Malhotra, 2004).

En el presente proyecto se utilizó la observación para conocer las conductas de las personas ciegas que forman parte del coro “Notas de Luz” y las herramientas que utilizan para facilitar su vida diaria. La observación fue no estructurada porque el objetivo era identificar los componentes relevantes al tema de una manera flexible. La observación se llevó a cabo en tres sesiones de aproximadamente 90 minutos durante los ensayos y presentaciones del coro “Notas de Luz”, y se utilizaron herramientas como fotos, videos y apuntes para guardar la información obtenida. Las sesiones de observación se efectuaron en las dos primeras semanas del mes de noviembre del 2019.

2.2.2 Entrevistas a expertos

Con el fin de obtener información a profundidad se realizaron un total de siete entrevistas a expertos. Malhotra (2004) define una entrevista en profundidad como “no estructurada, directa y personal, en la cual un entrevistador altamente capacitado interroga a un solo encuestado, para descubrir motivaciones, creencias, actitudes y sentimientos subyacentes sobre un tema” (p.158).

Se eligieron siete informantes clave para obtener la información necesaria a través de entrevistas semiestructuradas a profundidad:

- Dos guías turísticos, Jörg y Jorge Navarro, que brindaron información acerca de las técnicas de guianza en general y con personas que requieren asistencia especial.
- El director del coro “Notas de Luz”, Ian Moncayo, quien brindó información acerca de sus experiencias y del trato a las personas ciegas, tanto en su vida diaria como durante viajes dentro y fuera del país.
- Dos personas especializadas en la realización de cursos de capacitación, Jairo Barcia y Gerardo Salazar, quienes detallaron los diferentes aspectos que se deben tomar en cuenta al momento de planificar y ejecutar una sesión de capacitación.
- La tutora del Club de Guianza de la Escuela Superior Politécnica del Litoral quien compartió sus experiencias en asistir a personas discapacitadas en senderos naturales.
- La presidenta de la fundación AndarEQ, Dennis Maroto, quien brindó información acerca del turismo accesible en Guayaquil y los aspectos que se deben tomar en cuenta al momento de diseñar el curso de capacitación.

Todas las sesiones de entrevistas fueron grabadas y transcritas para su luego análisis. Se descifraron patrones y temas significativos que fueron analizados e incluidos en el programa de capacitación.

2.2.3 Grupo focal

Según Malhotra (2004), una sesión de grupo o grupo focal es una entrevista no estructurada o semiestructurada a varias personas al mismo tiempo, liderada por un moderador. El objetivo principal es generar discusión acerca de temas de interés entre los participantes, que deben ser homogéneos en cuanto a sus características demográficas y socioeconómicas para evitar conflictos entre ellos.

En el presente proyecto este método cualitativo se utilizó para obtener ideas de las personas ciegas acerca de los temas que se deberían incluir en el programa de capacitación. Siete participantes voluntarios del coro “Notas de Luz” fueron elegidos a

través de muestreo no probabilístico, y se culminó una sesión de grupo focal semiestructurada de aproximadamente media hora de duración. Los temas generales a tratar se eligieron con anticipación, pero no se elaboró una guía de entrevista estricta porque el objetivo fue obtener un ambiente relajado y de confianza donde se fomentaba la discusión abierta acerca de las ideas, sentimientos y conocimientos de los participantes sobre el tema. El grupo focal se ejecutó el 19 de noviembre del 2019.

2.2.4 Análisis de datos secundarios

Los datos secundarios son obtenidos y publicados por otras personas, y en el presente proyecto ayudaron a definir el problema, el marco teórico y detallar el contenido del programa de capacitación. Las principales fuentes de la información secundaria fueron libros e investigaciones científicas publicadas en línea durante los últimos 10 años. Todo el contenido parafraseado y citado es debidamente referenciado para asegurar la integridad académica y ética.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS

3.1 Resultados de la observación

El aspecto que más se destacó durante la observación de los miembros del coro “Notas de Luz” fue la autonomía de ellos. Muchos cargaban el bastón, pero nadie lo utilizaba activamente para orientarse, sino se guiaban a través de los sonidos y el contacto con las demás personas. Cuando tuvieron que desplazarse distancias más largas, por ejemplo, subir escaleras o llegar al escenario del teatro, se organizaron en una fila y guiaron uno al otro. Sin embargo, hay que reconocer que la observación fue realizada en espacios que los miembros ya conocían desde antes.

Otro factor que se pudo notar durante la observación fue la importancia del tacto en la comunicación. Fue evidente que los amigos se tocaban frecuentemente, acariciando el cabello, el cuello y la espalda de sus compañeros. En los ensayos se sentía un ambiente de confianza donde todos se llevaban bien, a pesar de las diferencias de edades o sexos.

Por último, se podía observar que los miembros del coro son usuarios activos de la tiflotecnología, y son capaces de utilizar celulares inteligentes a través de aplicaciones como lectores de pantalla. Todos se comunican a través de WhatsApp y tienen redes sociales, igual como sus compañeros sin ninguna discapacidad.

En conclusión, a través de la observación se pudo determinar que en el programa de capacitación se debe enfatizar la necesidad de la autonomía de los turistas ciegos, y la importancia del uso del tacto en los recorridos turísticos. Además, se puede aprovechar de la tiflotecnología y las aplicaciones que están al alcance de todos y ofrecen una herramienta útil para mejorar la experiencia turística de los visitantes.

3.2 Resultados de las entrevistas y del grupo focal

3.2.1 Resultados acerca de la guianza

A través de las entrevistas se pudo identificar los puntos más importantes en cuanto a la guianza en una excursión turística con una o varias personas ciegas. Según los expertos, la planificación previa de la excursión es una de las tareas más importantes de un guía. Como indica Jörg (comunicación personal, 12 de noviembre del 2019): “la guianza empieza con la planificación turística, con la planificación del tour”. Aunque no siempre se puede cambiar la ruta planificada por uno o dos turistas con necesidades especiales, Navarro (comunicación personal, 15 de noviembre del 2019) destaca que se podría “tener un producto listo para que cuando alguien lo requiera lo pueda realizar, ajeno al volumen”. Según Maroto (comunicación personal, 12 de noviembre del 2019), para garantizar el mejor servicio a la persona ciega, es importante ir “preguntando cómo se puede mover, si camina tanto” antes de la salida, y según la información planificar la ruta y los atractivos a visitar. La comunicación es la clave: “... es tema meramente de conversar con ellos e identificar los lugares accesibles, crear guiones ciertos, sin dejar de ser prácticos para cada uno de los grupos” (Maroto, 2019).

Otro factor que se destacó en todas las entrevistas fue la movilización de los turistas ciegos. El guía debe saber “cómo guiar, cómo encaminarlos, cómo acompañarlos en momento de la salida”, además, tener empatía y sensibilidad para atender diferentes situaciones que se pueden presentar (Maroto, 2019). A pesar de tener necesidades especiales, las personas ciegas no quieren ser tratadas “como pobrecitos” (Mariuxi, Alejandro, Moncayo, comunicaciones personales, 2019), y muchos de ellos pueden movilizarse por sí solos, especialmente en los lugares que conocen previamente. El guía debe respetar la autonomía de las personas y, como describe Maroto (2019):

... hay que verlos así, como clientes y no cerrarnos o centrarnos en la discapacidad, que es importantísimo... Al momento de pagar es tu cliente. No es el señor ciego o el señor en silla de ruedas, es la señora María, como cualquier resto que tiene su nombre y está pagando por el servicio.

Sin embargo, pueden presentar situaciones donde las personas ciegas necesitan el apoyo de los guías, especialmente en lugares donde hay muchos obstáculos. Según Navarro (2019):

Cuando inicie la guianza tendría que darle todas las indicaciones del caso porque también hay una situación con las personas no videntes que nosotros todavía no entendemos. A veces, nosotros vemos, la gente le llama un cieguito, de forma despectiva, a veces, entonces lo toma de la mano, del brazo o del antebrazo y empieza como que a llevarlo a la fuerza. Eh... Técnicamente lo que nosotros, por lo menos conozco, es que uno tiene que hablar con la persona y decirle que cuando necesite una ayuda me lo solicite o si no yo lo voy a tomar del antebrazo en los momentos que sea necesario.

Según Moncayo (comunicación personal, 22 de noviembre del 2019), la persona ciega suele coger el hombro de la otra persona para sentirse libre y no dificultar la movilización de su guía:

Por lo general ellos te cogen a ti, tú no a ellos. Eh.. No te podría asegurar a ciencia cierta, pero ellos se quieren sentir libres, cuando tú los tomas, se sienten como que... Inútiles. Entonces, por lo general lo que hacen, es que te ponen la mano en el hombro, y caminas. Normal, normal, normal. Les vas contando si hay obstáculos inesperados, por ejemplo, un escalón, un desnivel, qué sé yo. De ahí vas conversando, les puedes decir “hay un semáforo, vamos a esperar un rato” mientras conversas, todo lo demás, sin detallar todo “ahora pasó un perro” porque no hace falta.

Durante la salida el guía tiene la responsabilidad de velar por la seguridad de los participantes de la excursión. Según la tutora del Club de Guianza (comunicación personal, 15 de noviembre del 2019): “el guía es manejador de grupos, entonces no sólo queda el hecho de que debe saber cómo guiarlos, sino que este manejador debe atender emergencias”. Especialmente en entornos naturales puede ser difícil conseguir ayuda externa, por ende, el guía debe aprender los primeros auxilios, porque “si tengo un problema, un contratiempo, por lo menos tengo que saber cómo actuar. Y tengo que

tener o llevar algunos equipos, o un botiquín con vendas, con cosas básicas” (Jörg, 2019).

Los expertos enfatizaron la necesidad de crear una experiencia satisfactoria a través de los diferentes sentidos, como el tacto, el olfato y la audición. “Hay que saber cómo explicar, cómo hablar más fuerte las imágenes” (Jörg, 2019), además, se puede jugar con la memoria de las personas ciegas: “la mayoría de la gente sabe cosas básicas, colores, formas, texturas, entonces vas mucho a la parte sensorial, hay que trabajar muchísimo la parte sensorial” (Maroto, 2019). Por ejemplo, en un entorno natural se puede escuchar los sonidos de las aves y oler los aromas de las plantas y de los animales (Navarro, 2019). El tacto es uno de los sentidos más importantes para las personas ciegas, por ende, se debe aprovechar de los atractivos que tienen letreros en Braille y “monumentos tipo abiertos, a la altura de las personas” que pueden tocar (Maroto, 2019). En el grupo focal los participantes destacaron las experiencias que involucran los diferentes sentidos como las más satisfactorias:

Y en Perú fuimos al Jardín de los Sentidos. Era un jardín para personas no videntes, que... Tú entrabas y, si no me equivoco, estaba en un lugar los nombres de las plantas en sistema Braille, podías tocar las plantas, olerlas etcétera (David, comunicación personal, 19 de noviembre del 2019).

En México creo que fue que nos fuimos a la Capilla de la Virgen de Guadalupe, y estaba, por ejemplo, la virgen estaba aquí, y acá había una historia de ella, pero en Braille. Todos nos metíamos para leer, ¿se acuerdan? Y nos dijeron “uno por uno” y nosotros nos reíamos (Mariuxi, comunicación personal, 19 de noviembre del 2019).

Me fui a la playa y estuve en Salinas y estuve así, estuve perdido de hecho (risas), pero me pareció chévere, conocí gente nueva y me quedé hasta la noche para escuchar la playa en la noche, sentir las olas en un anochecer es bien chévere, bien bacán el sonido, el silencio, es algo bacano (Alejandro, comunicación personal, 19 de noviembre del 2019).

Los expertos están de acuerdo que Guayaquil no es un destino accesible y cuenta con varios problemas de infraestructura para personas con discapacidades. Los dos malecones de la ciudad fueron destacados como posibles atractivos accesibles para personas ciegas que se podrían aprovechar durante una excursión turística:

Malecón del Salado y el Malecón Simón Bolívar son buenas referentes de accesibilidad, aunque haya gente que diga que no, porque claro... Corta un poco la vista al río, que es la queja que tienen muchos arquitectos, pero sí está hecho, diría yo un 70%, si no es más, de accesibilidad (Maroto, 2019).

Nosotros siempre salimos al Malecón, a perdernos, es una emoción bien bacana, así perderte, es como una aventura (Adolfo, comunicación personal, 19 de noviembre del 2019).

De los monumentos se nombraron la Fragua de Vulcano (Maroto, 2019) y el de Simón Bolívar (Mariuxi, 2019), porque pueden ser tocados por las personas. De los espacios naturales se podría aprovechar el Cerro Blanco adaptando algún sendero según las capacidades físicas de los turistas (Navarro, 2019). Atractivos como Las Peñas y el Cerro Santa Ana fueron considerados desafiantes, pero posibles a incluir:

...tengo la oportunidad que él huelga el río, si es que hay, que tenga la oportunidad de que sienta la brisa, y que tenga la oportunidad de que escuche la gente que sube y baja. Entonces son sus otros sentidos los que los hago brillar (Maroto, 2019).

En el cerro Santa Ana siempre voy cuando quiero distraerme, cuando quiero respirar aire fresco, me voy hasta el faro y así. Sobre todo, lo hago solo para que la gente vea y diga: "wow" pero... Yo te digo no es nada del otro mundo (Alejandro, 2019).

En resumen, los factores que se deben destacar en la capacitación son la planificación previa de la excursión y la autonomía y la movilización de las personas ciegas. Se debe tratar temas de seguridad y la activación de los sentidos, y hacer que los guías analicen

los diferentes atractivos turísticos de la ciudad desde el punto de vista de su accesibilidad para personas ciegas.

3.2.2 Resultados acerca del programa de capacitación

Mediante las entrevistas se determinó los aspectos más relevantes que se deben de considerar para poder realizar una buena capacitación. Para los expertos es fundamental determinar el espacio donde se va a realizar la capacitación. “El espacio tiene que ser... de la misma magnitud de la cantidad de personas que van a estar dentro de él” (Barcia, comunicación personal, 14 de noviembre del 2019). Esto para evitar inconvenientes al momento de realizar la capacitación, puesto que, si el lugar es demasiado amplio y el grupo pequeño, las personas se pueden dispersar. Al contrario, si el lugar fuera pequeño y el grupo grande, las personas no tendrían dónde ubicarse, lo que generaría incomodidad.

Con respecto al tiempo de duración de una capacitación se presentaron opiniones opuestas, Salazar (comunicación personal, 15 de noviembre del 2019) menciona que esta podría durar 1 hora, aunque “si lo vas a hacer más, si es un grupo grande máximo podrías hacerlo dos días”. Por otro lado, Barcia (2019) indica “la duración mínima puede ser de 6 horas y hay capacitaciones que llegan a durar de 30 a 80 horas”. Dependiendo de la cantidad de temas que contenga la capacitación va a variar la cantidad de tiempo por invertir. Es sustancial tener en cuenta que se está trabajando con personas y que estas pueden perder la concentración frente a jornadas extensas, por lo cual “la sesión mínima debería durar 6 horas y puede que en 6 horas manejes dos o tres temas para no hacerlo tan amplio y tan extenso, porque también como te digo, tiende la gente a dispersarse y aburrirse” (Barcia, 2019).

Una de las herramientas clave para difundir la información según los expertos es el material audiovisual. Salazar (2019) relata “yo llevo mi material audiovisual, llevo mis diapositivas, explico, conecto con las personas”. De la misma forma Barcia (2019) dice “lo que tiene que hacer la persona que va a capacitar, el capacitador que serían en esto caso ustedes o la persona que vayan a contratar, eh... debería llevar el material

audiovisual, que serían diapositivas”. Las diapositivas deben captar la atención de los participantes, no debe cansar a la vista. “Los colores de las diapositivas no deben ser muy fuertes ni tampoco muy opacos... tiene que tener un fondo blanco y un texto legible” (Barcia, 2019). El uso de imágenes y videos es recomendable para generar un impacto positivo, cuando existe mucho texto esto tiende a aburrir a las personas, por lo cual, los participantes pierden interés. Según la tutora del Club de Guianza (2019): “tu capacitación debe ser muy tipo práctico, ya, no es sólo diapositivas, por eso te digo, utilicen videos, traigan a la gente, que sea práctico”. Además del material audiovisual, se le dio relevancia al uso del material de apoyo. Barcia (2019) aconseja “una carpeta para tomar apuntes ya que cada persona asimila o coge ideas principales distintas del tema general”, por otro lado, la tutora del Club de Guianza (2019) recalcó que “deberían generar tipo folletos, ese tipo de cosas sería importante también”

El capacitador antes que nada debe ser una persona que sea muy versado en el tema, “quizás el tema que ustedes están implementando es nuevo, sí, pero tiene que ser una persona que ya haya hecho guía turística... porque, es el que va a poder expresar mejor las ideas” (Barcía, 2019). Se debe tener una actitud segura y firme para de esta forma generar apertura y confianza en los participantes. “Entrar con una actitud firme, pero a la vez abierta... deberías generar impacto en la primera impresión, la primera impresión es la que más vale” (Barcía, 2019). Según los expertos para que la capacitación fluya de buena manera es primordial conectar con las personas, “el conectar masivamente con las personas es muy difícil, es muy difícil porque cada persona es un mundo” (Salazar, 2019). Barcía (2019) dice que aprenderse los nombres o apellidos de las personas causa gran impacto debido a que así siente que es reconocido. Tanto Salazar como Barcía recomiendan el uso de dinámicas o ejercicios durante la sesión.

Según Barcía (2019) todo cambio genera resistencia y cuando están en una capacitación de un tema nuevo las personas no se sienten en su zona de confort al 100%. Por lo cual es fundamental crear un ambiente cómodo, este se logra a través de las dinámicas. “Los hago interactuar, hay ejercicios que te pueden desarrollar, mucho, mucho, mucho tu capacidad” (Salazar, 2019). La tutora del Club de Guianza (2019) recomienda que la

capacitación tenga un factor práctico “en la primera parte de la capacitación los llevas a la mitad al aula, los vendas y la otra mitad los coge...puedes tener gritos y todas esas cosas, pero es para que se sienta la experiencia”. De esta forma se logra mantener a los participantes interesados en el tema. Según Barcia (2019) las preguntas abiertas ayudan a que las personas empiecen a ser participativas, frente a esto es muy importante que las personas sientan que su opinión es válida, de esa forma se disminuye el miedo al rechazo y aumenta la confianza entre el capacitador y el grupo. “Aparte de las preguntas es hacer pequeños talleres, micro talleres dentro del mismo, y más que nada siempre estarlos rotando, porque cada persona es un mundo y cada persona piensa de una manera distinta” (Barcía, 2019). La idea de rotarlos es para mantenerlos lejos de su zona de confort y evitar que se generen pequeños grupos.

Los expertos enfatizaron la necesidad de retroalimentación, “es ver que tanto han adquirido el conocimiento, que tanto, eh... han interpretado lo que tú estás expresando” (Barcía, 2019). Las personas que asisten a una capacitación tienen como objetivo aprender de la misma para ser mejor como persona o como profesional. El deber del capacitador es asegurarse que la información impartida sea receptada de la manera correcta.

En conclusión, para realizar la capacitación los factores a considerar son la infraestructura, es decir, el lugar donde se realizará que debe estar acorde a la cantidad de personas que asistan. La duración de la misma será de 4 horas, considerando que es un punto medio entre lo que dijeron los expertos. La persona que capacite debe conocer el tema, generar empatía y las herramientas a usar para el buen desenvolvimiento son: material audiovisual, material de apoyo, dinámicas activas y retroalimentación.

CAPÍTULO 4

4. Propuesta



Ilustración 1.- Portada del programa de capacitación. Elaboración propia

ÍNDICE

MÓDULO 1 – INTRODUCCIÓN.....	40
¿De qué trata?	40
¿Cuáles son los beneficios?.....	41
Proyectos ejemplares a nivel mundial.....	42
¡Hablemos de turismo accesible!.....	45
¿Qué abarca el término ciego?.....	46
¿Cómo referirse a una persona que no ve?	46
¡Tomar en cuenta!	46
¿Qué herramientas utilizan las personas ciegas?	47
Bastón Blanco.....	48
Perros guías	48
Sistema Braille	49
Tiflotecnología	49
MÓDULO 2 – TÉCNICAS DE GUIANZA.....	50
¿Qué debo tomar en cuenta?.....	50
¿Cómo comportarse?	53
¿Cómo desplazarse?	54
MÓDULO 3 – INVOLUCRAR LOS SENTIDOS	56
¿Cómo describir los lugares?	56
¿Cómo involucrar los sentidos?.....	57
¿Guayaquil tiene atractivos accesibles?.....	58
Malecones	58
Museos	58
Monumentos y esculturas	59
Otros.....	60
MÓDULO 4 – CONCLUSIONES	61
ACTIVIDADES.....	62

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2.- Personas ciegas.	40
Ilustración 3.- Definiendo el turismo accesible.....	45
Ilustración 4.- Conversación sobre términos	46
Ilustración 5.- Herramientas para personas ciegas	47
Ilustración 6.-Alfabeto Braille Español.....	49
Ilustración 7.- Como relacionarse con una persona con discapacidad	53
Ilustración 8.- Malecones accesibles.....	58
Ilustración 9.- El museo accesible.....	58
Ilustración 10.- Monumentos y esculturas accesibles.....	59
Ilustración 11.- Otros atractivos accesibles.	60
Ilustración 12.- Consejos del autor.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Legislación nacional e internacional acerca del turismo accesible	41
Gráfico 2.- Ejemplos de turismo accesible en Europa	42
Gráfico 3.- Ejemplos de turismo accesible en Sudamérica.....	43
Gráfico 4.- Ejemplos de turismo accesible en Ecuador	44
Gráfico 5.- Casos de guianza.....	50
Gráfico 6.- Factores a considerar para realizar guianza	51
Gráfico 7.- Información sobre orientación y movilización.....	52
Gráfico 8.- Técnicas de desplazamiento	55
Gráfico 9.- Adjetivos para describir atractivos	56
Gráfico 10.- Maneras para involucrar diferentes sentidos	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. - Detalle de las actividades.....	63
--	----

MÓDULO 1 – INTRODUCCIÓN

¿De qué trata?

El presente programa de capacitación es orientado a guías turísticos que quieren desarrollar sus conocimientos y habilidades en cuanto al servicio a personas ciegas. Es una propuesta desarrollada por Cassinelli y Karjalainen (2019), como parte de su tesis de pregrado en la carrera de Licenciatura en Turismo. El objetivo principal del programa es fomentar el turismo accesible en la ciudad de Guayaquil.

¿Sabías que en el mundo hay un total de 2.2 mil millones de personas con discapacidad visual? ¿O qué en Ecuador hasta 55.336 personas tienen esta condición?

(Organización Mundial de la Salud, 2019; Consejo Nacional para la Igualdad de la Discapacidades, s.f)

El turismo es una necesidad y un derecho para todos, por ende, tanto el sector privado como el público deben cooperar para que las personas ciegas puedan ejercer su derecho sin limitaciones (Özogul y Baran, 2016). Sin embargo, la sociedad ecuatoriana propone escasos espacios de inclusión frente a la discapacidad, y existe un desconocimiento por parte de los servidores turísticos en cuanto a la atención a las personas ciegas. Se requieren conocimientos específicos para asegurar que las personas ciegas puedan disfrutar del destino turístico de manera segura y satisfactoria.



Ilustración 2.- Personas ciegas. Por Colleyville Vision Associates (2019).

¿Cuáles son los beneficios?

La inclusión de las personas ciegas en los servicios turísticos ofrece varios beneficios, no sólo a este nicho de mercado casi olvidado, sino también para las comunidades locales y toda la industria del turismo:

- ❖ Ayuda reducir desigualdades
- ❖ Elimina estereotipos y prejuicios
- ❖ Mejora la calidad de vida de las personas ciegas
- ❖ Fomenta el bienestar y el desarrollo de las comunidades locales
- ❖ Genera ingresos para el sector turístico y el país
- ❖ Sirve como un factor diferenciador para las empresas turísticas frente a sus competidores
- ❖ Posiciona el país como un destino turístico accesible

¡Hasta la Ley lo dice!

Declaración de Manila
(Organización Mundial de Turismo, 1988)

- “... el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo ... Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad ...”

Código Ético Mundial del Turismo (Organización Mundial de Turismo, 1998)

- “La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta”

La Constitución política de la República del Ecuador (2008)

- “Art. 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.”

Ley Orgánica de Discapacidades (2012)

- “Art.44.- Turismo accesible. - La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad”.

Gráfico 1.- Legislación nacional e internacional acerca del turismo accesible. Elaboración propia.

Proyectos ejemplares a nivel mundial

- La primera agencia de viajes para personas con discapacidad visual en Leeds, West Yorkshire
- Sedes en los EE.UU, Canadá, Australia, Nueva Zelanda y su base en Reino Unido
- Personas con y sin discapacidad visual comparten la experiencia juntos (Traveleyes, 2019).

Traveleyes



- Consta de la Certificación UNE 170001-2 Accesibilidad Universal
- Superficies podotáctiles, visitas guiadas, planos 3D del centro información en Braille y altorrelieve. (Diario de Madrid, 2017; Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio S. A., 2019).

Centro de Turismo de Plaza La Mayor de Madrid



- Un programa de accesibilidad para personas con discapacidades visuales, a través de la creación de una nueva app, la capacitación del personal, láminas táctiles y textos en Braille (La Vanguardia, 2018).

Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona



- Tiene un servicio de audioguía explicativa disponible en catalán, inglés y español (Fundación Junta Constructora del Templo Expiatorio de la Sagrada Família, 2019).

La iglesia de la Sagrada Familia de Barcelona



Gráfico 2.- Ejemplos de turismo accesible en Europa. Elaboración propia.

- La asociación civil Tiflonexos organiza congresos “Tifloencuentros” cada dos años, donde personas ciegas pueden disfrutar de circuitos turísticos
- El primer encuentro se realizó en Buenos Aires en 2004
- En 2019 el punto de encuentro fue en Riviera Maya en México (Tiflonexos, 2019).

Tiflonexos



- Permite a las personas con discapacidad visual disfrutar de atractivos turísticos mediante otros sentidos, como el tacto y el olfato (Juaristy, 2016; Santos, 2019).

Jardín Botánico de Río de Janeiro



- Ofrece paseos donde se permite que los visitantes toquen a los animales
- Proporciona una audio-descripción y textos en Braille (Juaristy, 2016; Comercio y Justicia Editores, 2015).

Zoológico de Brasilia



Gráfico 3.- Ejemplos de turismo accesible en Sudamérica. Elaboración propia.

- Exposición con 10 salas didácticas en la que los visitantes desarrollaron los sentidos del tacto, oído, olfato y gusto
- El evento fue organizado por el Municipio de Guayaquil
- El objetivo fue crear un espacio donde disfrutar del arte en igualdad de condiciones, crear empatía y hacer que las personas se pongan en los zapatos de los ciegos y perciban, sientan y comprendan cómo es su vida diaria (El Comercio, 2019).

VIII Bienal de Arte no visual en Guayaquil



- En el 2017, 30 guías ciegos fueron preparados para dirigir a grupos turísticos en varios atractivos del centro de Quito (Ministerio del Turismo, 2017)
- Actualmente el proyecto está en peligro debido a las dificultades de movilización que encuentran los guías (Ponce, 2019).

Viviendo Quito con sentidos



- Desde el 2009 en Ambato se ha organizado viajes accesibles a diferentes lugares del Ecuador como el Teleférico de Quito, Baños de Agua Santa, excursiones al volcán Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo, cascadas, parques, entre otros
- El encargado de gestionar los viajes es Byron Guerrero, el líder educativo de la Escuela Julius Doepfner (La Hora, 2017)

Recreación e inclusión de personas con discapacidad visual



Gráfico 4.- Ejemplos de turismo accesible en Ecuador. Elaboración propia.

¡Hablemos de turismo accesible!



Según Organización Mundial de Turismo (2014):

Implica un proceso de colaboración para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.



Nueva visión:

La accesibilidad se ofrece como una herramienta para ofrecer entornos y servicios de alta calidad para todas las personas, independientemente de las capacidades de cada uno.

Ilustración 3.- Definiendo el turismo accesible. Elaboración propia

¿Qué abarca el término ciego?

Muchas personas tienden a pensar que al decir discapacidades visuales se refieren de forma específica a una persona ciega, al contrario, abarcan varias condiciones que afectan los diferentes componentes del sistema visual, incluyendo los órganos, vías y centros nerviosos que hacen posible que la persona entienda su entorno a través de la visión.



Ilustración 4.- Conversación sobre términos.
Elaboración propia

"La ceguera es la limitación total de la función visual. Algunas personas ciegas pueden distinguir entre luz y oscuridad, pero no formas de los objetos" (Organización Mundial de la Salud, 2019).

¿Cómo referirse a una persona que no ve?

No existe un término completamente neutral que sea aceptado por todos para describir a una persona que no puede ver; en el presente proyecto se utiliza el término "ciego" porque es mejor aceptado que el término "no vidente" que tiene varios significados.

¡Tomar en cuenta!

Según Real Academia Española (2019)

- Una persona vidente puede ser alguien "que ve"; "que pretende adivinar el porvenir o esclarecer lo que está oculto" o "que tiene visiones sobrenaturales o que están fuera de lo que se considera común"
- Puede ser sinónimo para la palabra "ciego", "privado de la vista", "poseído con vehemencia de alguna pasión".

¿Qué herramientas utilizan las personas ciegas?



Bastón blanco

Vara larga y ligera que actúa tanto como una herramienta para orientación y movilidad.

01



Perros guías

Perros de asistencia que son adiestrados para ayudar a las personas ciegas en sus tareas diarias

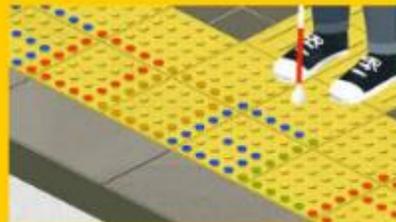
02



Sistema Braille

Sistema de escritura para ciegos que consiste en signos dibujados en relieve para poder leer con los dedos

03



Superficie podotáctil

Relieve específico que permite que una persona ciega se guíe mejor en el entorno..

04



Tiflotecnología

Tecnología que favorece la autonomía de las personas ciegas

05

Ilustración 5.- Herramientas para personas ciegas. Elaboración propia

Bastón Blanco

- ❖ El color es blanco para ser más visible al público.
- ❖ Las técnicas de uso son: Hoover, deslizamiento y de toque.
 - **Hoover**: El bastón se sujeta con el dedo índice extendido a lo largo del mango y los dedos restantes aferrando la empuñadura. El movimiento realizado va de derecha a izquierda, haciendo un semicírculo imaginario a medida que la persona va avanzando Okdiario (2019).
 - **Deslizamiento**: El bastón se coloca de forma diagonal, con la punta entre la pared y el suelo. Sin hacer toques, la persona va deslizando el bastón por la arista Okdiario (2019).
 - **De toque**: Como indica su nombre, se dan repetidos toques al suelo, hacia un lado y hacia el otro Okdiario (2019).

Perros guías

Melguizo (2017) en base a la información otorgada por parte de la fundación ONCE del Perro Guía (FOPG), da las siguientes instrucciones:

- ❖ No distraer a un perro guía mientras está trabajando
- ❖ No ofrecerle comida
- ❖ No dejar que su perro se acerque a una persona con su perro guía
- ❖ No tocar el arnés de un perro guía
- ❖ Todas las personas con un perro guía tienen garantizado, mediante disposiciones legales, el acceso a los lugares, alojamientos, locales y transportes públicos (Melguizo, 2017).

Sistema Braille

Extraído de Braille Works (2019):

- ❖ Braille utiliza puntos elevados que se leen moviendo la mano desde la izquierda hacia la derecha en cada línea.

- ❖ Generalmente se utilizan ambas manos, y el dedo índice se encarga de la lectura.
- ❖ Uno puede leer aproximadamente 125 palabras por minuto.



Ilustración 6.-Alfabeto Braille Español. Por Libro Ciego en Pinterest (2019).

Tiflotecnología

Se han desarrollado varias aplicaciones y herramientas tecnológicas que facilitan la vida diaria de las personas ciegas, entre ellas tenemos lo siguiente:

- ❖ **Voice Access** - Herramienta que permite acceder a cualquier elemento de la pantalla a partir de la voz.
- ❖ **Google Talkback** - Audioguía del sistema, con comentarios hablados de cada menú y vibración para navegar por Android.
- ❖ **TapTapSee** - Permite identificar objetos que se apunten con la cámara. Una vez la app sabe qué objeto es lo describe para poder conocerlo.
- ❖ **Lazarillo** - Aplicación que utiliza el GPS e informa con todo detalle de las rutas, entornos, tiendas y servicios cercanos (Pérez, 2018).

MÓDULO 2 – TÉCNICAS DE GUIANZA

¿Qué debo tomar en cuenta?

Hay un pensamiento importante que un guía debe de tener al momento de tratar con una persona ciega.

A pesar de tener una capacidad especial son independientes y autónomos en sus actividades.

Las personas ciegas no quieren ser tratadas como “pobrecitos” y los guías deben de respetar la autonomía de ellos. Son un cliente más que está pagando su servicio por lo cual debe ser tratado de la mejor forma posible. Es recomendable la planificación previa por parte del guía. De ser posible solicitar a la agencia de viaje o al grupo que indiquen con anticipación si hay una persona con discapacidad. Sin embargo, no siempre se obtiene esa información, por lo cual, el guía tiene que saber qué hacer en cada situación, para esta capacitación consideraremos dos casos que pueden darse tanto en espacios abiertos como cerrados:

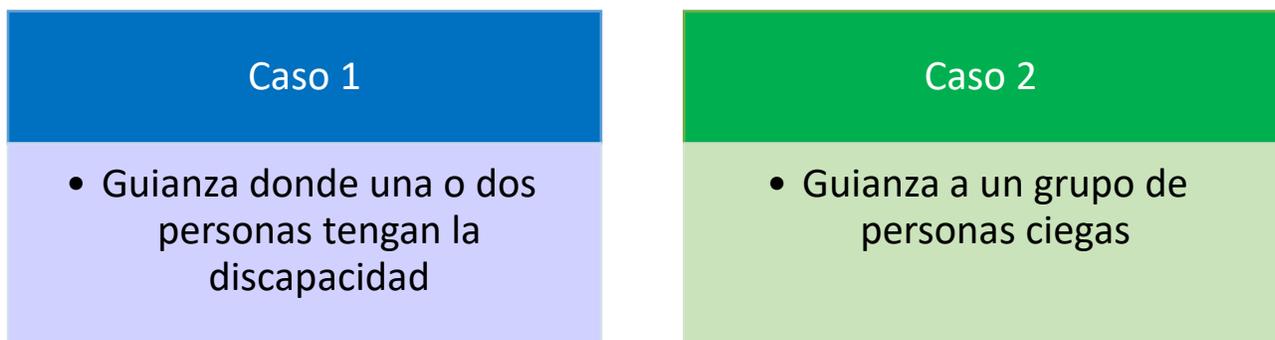


Gráfico 5.- Casos de guianza. Elaboración propia.

Existen cuatro factores que ayudan al buen desenvolvimiento de una guianza a personas ciegas, los cuales se relacionan entre sí. Se pueden considerar como los cuatro pilares que permitirán al guía ofrecer un servicio eficiente.



Gráfico 6.- Factores a considerar para realizar guianza. Elaboración propia.

La comunicación es la clave, uno tiene que hablar con la persona y darle todas las indicaciones necesarias antes de iniciar el recorrido. Es esencial considerar tanto la comunicación verbal como no verbal. La comunicación verbal hace referencia al uso de palabras para hacer llegar un mensaje, el cual, puede ser denotativo o connotativo. Se debe conversar con el turista ciego, identificar necesidades y perfiles mediante preguntas básicas. Por otro lado, la comunicación no verbal involucra los gestos y actitudes que apoyan en la comprensión o interpretación del mensaje. El tono en que se transmita el mensaje y la emoción que se esté proyectando tiene que ser positiva, para que de esta forma la persona ciega se sienta en confianza, de esta forma la guianza va a fluir sin ningún inconveniente.

La orientación hace referencia a la habilidad del individuo para conocer el medio que le rodea (Simbaña, 2015). Por lo cual este autor recomienda que la persona ciega tiene que comprender y percibir algunos datos que le faciliten a la orientación. Por esto la comunicación es clave, debido a que el guía es el encargado de dar la información adecuada acerca de la orientación (*gráfico 7*).

Por otra parte, la movilización se puede definir como la capacidad de trasladarse de un punto a otro con facilidad, implicando esto una interacción con el medio (Simbaña, 2015). El guía debe saber cómo encaminar a la persona durante el recorrido y dejar que ellos tomen la iniciativa en caso de necesitar ayuda. Esto quiere decir que el guía no debe hacer las cosas por ellos. Dupress (1963), citado en Simbaña (2015), concluye información para que el desplazamiento de los ciegos sea adecuado (gráfico 7).



Gráfico 7.- Información sobre orientación y movilización. Elaboración propia.

Por último, el guía tiene la responsabilidad de velar por la seguridad de los participantes. Hay que recordar que el guía es manejador de grupos por lo cual debe estar preparado para emergencias. Los accidentes son provocados por factores internos y externos, por lo cual el guía debe sacar ventaja de lo que puede controlar. Más vale prevenir que lamentar, con una buena comunicación, orientación y movilización se logra disminuir la probabilidad de una emergencia durante el recorrido. Asimismo, se aconseja que el guía lleve siempre un botiquín de emergencias con cosas básicas para solucionar un contratiempo.

¿Cómo comportarse?



1 SI LA PERSONA VA ACOMPAÑADA, DIRIGIRSE A ÉLLA Y NO AL ACOMPAÑANTE.

2 IDENTIFICARSE Y HABLAR EN DIRECCIÓN A LA PERSONA.

3 HABLAR EN TONO NORMAL, DESPACIO Y CLARO.

4 SER ESPECÍFICOS Y PRECISOS EN EL MENSAJE,

5 EVITAR PALABRAS COMO "AQUI", "ALLÍ", "ESO" "¡CUIDADO".

6 UTILIZAR LAS PALABRAS "VER", "MIRAR" CON NATURALIDAD.

7 OFRECER EL BRAZO O EL HOMBRO. NO TOMAR SU BRAZO SIN PREGUNTAR.

8 AVISAR SI HAY ESCALERAS O ESCALONES.

9 ADVERTIR DE POSIBLES OBSTACULOS QUE SE ENCUENTREN AL PASO.

10 NO DEJAR SOLA A LA PERSONA SIN AVISARLE CON ANTICIPACION

11 COMUNICAR SI ES NECESARIO QUE SE ESTA HACIENDO.

12 CAMINAR LIGERAMENTE POR DELANTE.

The infographic features several illustrations: a person with a cane walking in a city, a person with a cane standing, two people with speech bubbles, a couple, a person with a cane, and a person with arms outstretched.

Ilustración 7.- Como relacionarse con una persona con discapacidad. Por Ministerio de Turismo de Argentina (2016).
Elaboración propia

¿Cómo desplazarse?

La mejor manera para desplazarse dependerá mucho del entorno, de la situación de guianza y de las herramientas que tengan los ciegos. Las situaciones que se tratarán son las detalladas en el gráfico 2, en cualquiera de los casos como se mencionó al principio del capítulo, la comunicación es la clave.



Espacio cerrado

- El guía tendrá que hablar con la persona o grupo de ciegos y realizar un mapa mental del lugar, aplicar técnicas de orientación y movilización (gráfico 4).
- Caso 1: En estos espacios la persona puede moverse sin ninguna ayuda externa.
- Caso 2: Es probable que las personas no requieran ayuda externa, no obstante, se recomienda moverlas en pareja y en caso de ser grupos grandes tener la ayuda de otra persona.



Espacio abierto

- Informar sobre puntos de referencia, obstáculos, cambios de terreno, desniveles, entre otros. Aplicar técnicas de orientación y movilización (gráfico 4).
- Caso 1: Es recomendable que la persona vaya justo detrás del guía. Si la persona tiene bastón el desplazamiento será más fácil, por lo general ellos cogen al guía por el antebrazo o por el hombro.
- Caso 2: La diferencia radica que al momento de desplazarse el grupo debe ir en hilera poniendo la mano en el hombro del otro. Se sugiere la participación de otra persona con vista que vaya al final de la fila. La hilera debe ir encabezada por el guía.

Escaleras



- De ser posible indicar la cantidad de escalones que se van a subir o bajar. Lo más adecuado es que las escaleras tengas baranda o puntos de apoyo puesto; si no, la persona ciega tomará del brazo del guía o usará su bastón.
- Caso 1: La persona puede hacerlo sola o con ayuda externa. En caso de hacerlo sola debe guiar su mano hacia la baranda o ayudarse con el bastón, caso contrario, el guía tiene que acercarse hasta el filo de las escaleras, pararse en el primer escalón y la persona ciega se coloca detrás del guía, para así poder dar el primer paso (Simbaña, 2015).
- Caso 2: Mantener la posición de hilera, el guía va adelante del grupo. Tomando en cuenta las indicaciones el grupo sabrá usar las escaleras sin inconvenientes.

Cambio de lado



- El guía debe indicar el lado al que se va a transferir.
- Caso 1: Si requiere ayuda externa, la persona ciega sostiene el brazo del guía y girará dependiendo el lado donde se encuentre el guía (Simbaña, 2015).
- Caso 2: Mantener la posición de hilera, el grupo seguirá el sentido que mantenga el guía. Es importante que el guía no haga ningún movimiento brusco sin avisar.

Gráfico 8.- Técnicas de desplazamiento. Elaboración propia.

MÓDULO 3 – INVOLUCRAR LOS SENTIDOS

¿Cómo describir los lugares?

Al momento de describir los lugares y los atractivos a una persona ciega es importante saber si ha perdido la vista en algún momento en su vida, o si nació con la condición. Aunque una persona ciega nunca hubiese visto colores, suele tener conocimientos sobre ellos a través de lenguaje. Ha escuchado descripciones de las diferentes cosas y sus colores, por ende, entienden cuando el guía le describe los diferentes tonos de un atractivo. Sin embargo, muchas veces otras cualidades son más significativas para las personas ciegas, y el guía debe utilizar diferentes adjetivos calificativos para describir los sitios.

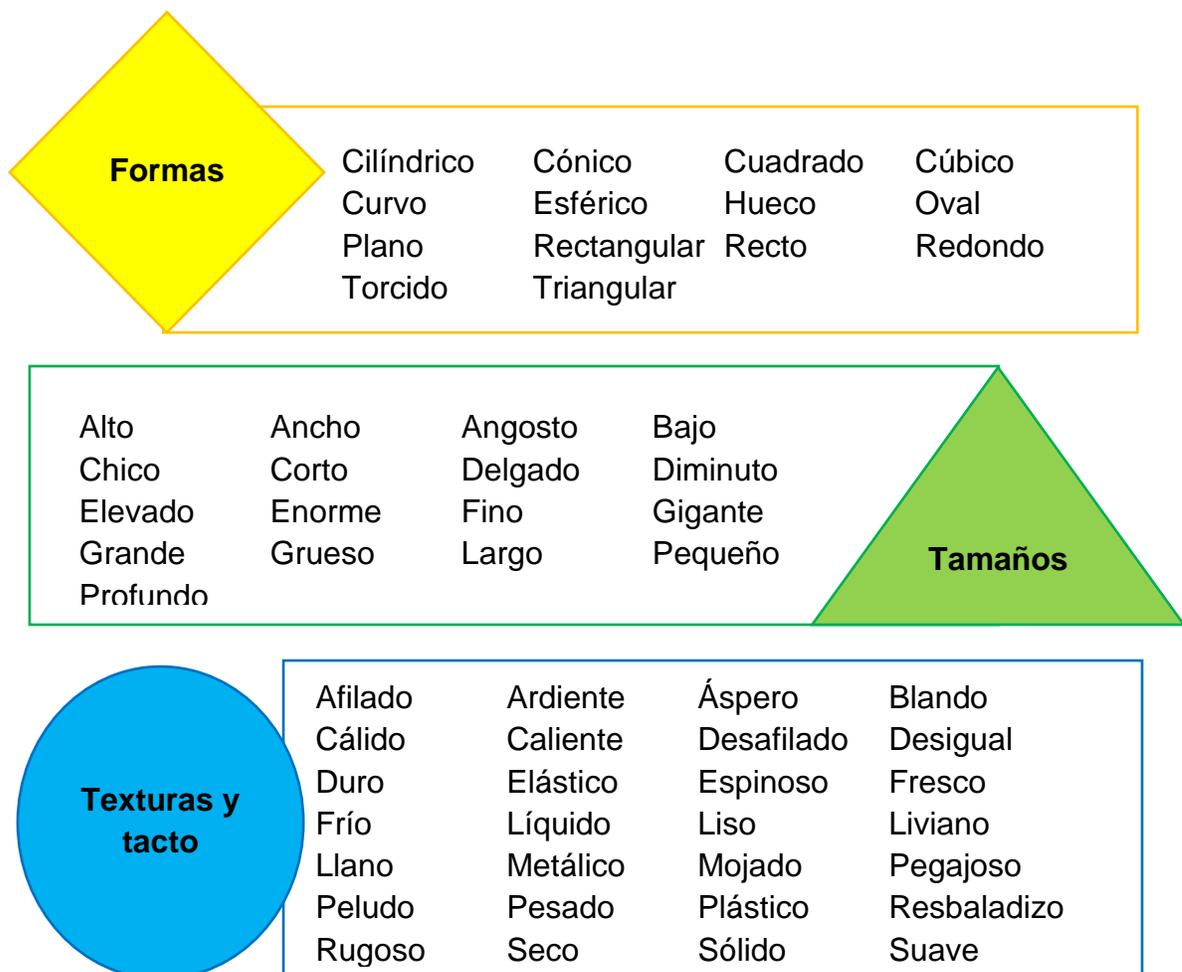


Gráfico 9.- Adjetivos para describir atractivos. Elaboración propia.

¿Cómo involucrar los sentidos?

Aunque la vista ha sido considerada como el sentido más importante, hay muchas maneras de involucrar otros sentidos para crear experiencias inolvidables. Para ofrecer un servicio más satisfactorio para el turista ciego, el guía debe considerar las mejores formas de disfrutar de un sitio o de un atractivo turístico.



Leer en sistema Braille
Tocar monumentos o sus miniaturas
Acariciar animales y plantas
Sentir texturas y temperaturas
Sentir la brisa, el sol y la lluvia
Percibir movimientos



Oler la naturaleza, las plantas, la tierra, el mar o la lluvia
Sentir el aroma de las comidas
Identificar diferentes olores en la ciudad



Probar comidas y bebidas típicas
Comer frutas exóticas
Identificar diferentes sabores
Degustaciones de productos locales



Percibir el tono de voz y sus diferencias
Escuchar música
Oír sonidos de los animales
Sentir los sonidos de la naturaleza
Identificar diferentes sonidos en la ciudad

Gráfico 10.- Maneras para involucrar diferentes sentidos. Elaboración propia.

¿Guayaquil tiene atractivos accesibles?

Malecones



Malecón Simón Bolívar



Malecón del Estero Salado

Ilustración 8.- Malecones accesibles. Por Guayaquil es mi destino (2019), elaboración propia.

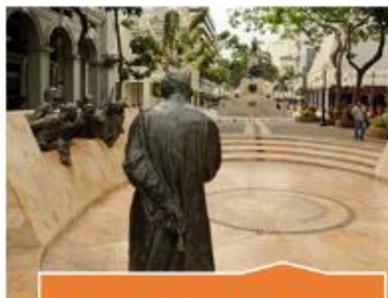


Museo Municipal de Guayaquil

En el Museo Municipal hay un servicio de audioguías para mejorar la experiencia del turista ciego.

Ilustración 9.- El museo accesible. Por Guayaquil es mi destino (2019), elaboración propia.

Monumentos y esculturas



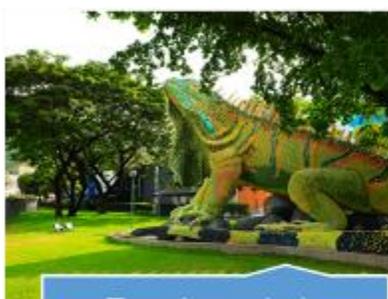
Fragua de Vulcano



Monumento a Simón Bolívar y San Martín



Escultura de Juan Pueblo



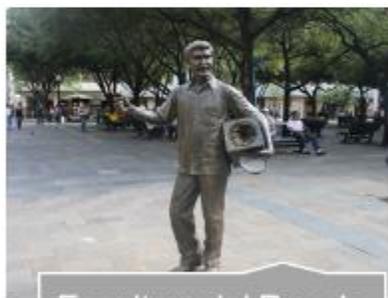
Escultura de la Iguana



Escultura de Julio Jaramillo



Escultura de Pedro Carbo



Escultura del Rey de la Galleta



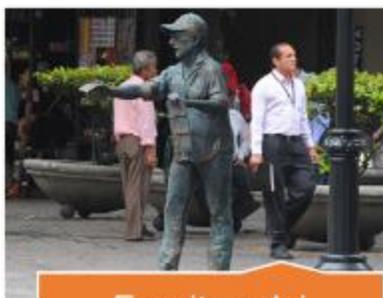
Escultura de Medardo Ángel Silva



Escultura de el Fotógrafo



Escultura del Hombre de la Campana



Escultura del Vendedor de Lotería



Esculturas de la calle Panamá

Ilustración 10.- Monumentos y esculturas accesibles. Por Guayaquil es mi destino (2019), elaboración propia.

Otros



Mercado artesanal



Barrio Las Peñas



Parque Histórico
(Samborondón)



Cementerio General



Jardín Botánico

Ilustración 11.- Otros atractivos accesibles. Por Guayaquil es mi destino (2019), elaboración propia.

En caso del Barrio Las Peñas hay que considerar si es relevante subir los 444 escalones.

Siempre consulta a su cliente por su preferencia. En la mitad del camino hay un mirador, donde se puede sentir el olor del río, el viento y escuchar a la gente subir y bajar por las escaleras.

No se olvide que los mercados también ofrecen muchos estímulos para sus visitantes: Ecuador posee una gran cantidad de frutas exóticas con aromas y sabores muy variados. Además, es una buena manera de entrar en contacto con la comunidad local.

Ilustración 12.- Consejos del autor. Elaboración propia.

MÓDULO 4 – CONCLUSIONES

Para concluir, se espera que hayan logrado desarrollar sus conocimientos y habilidades en cuanto al servicio a personas ciegas. Vivimos en una sociedad que propone escasos espacios de inclusión para personas con discapacidades. El término de turismo accesible es algo que recién está surgiendo en el país. Por lo cual, es nuestro deber como prestadores de servicio turístico prepararnos y capacitarnos para que en este caso específico las personas ciegas puedan disfrutar de los destinos turísticos de manera segura y satisfactoria.

Hoy es Guayaquil, mañana será todo el Ecuador. Hoy son las personas ciegas, mañana esperemos se abarque todas las discapacidades; físicas, auditivas, psicológicas. Recordemos que viajar es un derecho y que nosotros como proveedores tenemos el deber a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio. Es importante para nosotras saber: ¿Qué aprendieron? ¿Qué más quisieran saber? ¿Qué fue lo más difícil?

No olviden que como seres humanos estamos en constante aprendizaje, así que como recomendación les dejamos que sigan participando en capacitaciones, lean sobre el tema, vean videos y adquieran experiencia. Motiven a las personas con discapacidades a viajar demostrando que sus conocimientos son los adecuados para otorgar un servicio de calidad.

Gracias por su participación en esta capacitación.

ACTIVIDADES

	Módulo 1 Introducción	Módulo 2 Técnicas de guianza	Módulo 3 Involucrar los sentidos	Módulo 4 Conclusiones
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué trata? • ¿Cuáles son los beneficios? • Proyectos ejemplares a nivel mundial • ¡Hablemos de turismo accesible! • ¿Qué abarca el término ciego? • ¿Cómo referirse a una persona que no ve? • ¿Qué herramientas utilizan las personas ciegas 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué debo tomar en cuenta? • ¿Cómo comportarse? • ¿Cómo desplazarse? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo describir los lugares? • ¿Cómo involucrar los sentidos? • ¿Guayaquil tiene atractivos accesibles? 	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación
Videos	<ul style="list-style-type: none"> • Traveleyes: https://www.youtube.com/watch?v=SG-8RRVlhBQ • Tiflonexos: https://www.youtube.com/watch?v=B8LRyU86ZwA • Hablemos de turismo accesible: https://www.youtube.com/watch?v=ixGRkYqX5cs 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo desplazarse?: https://www.youtube.com/watch?v=SNYCITsoZHk&t=650s 		<ul style="list-style-type: none"> • Recomendación: https://www.youtube.com/watch?v=uVmsRQ35Rvk&t=17s

	Módulo 1 Introducción	Módulo 2 Técnicas de guía	Módulo 3 Involucrar los sentidos	Módulo 4 Conclusiones
Talleres	<ul style="list-style-type: none"> • Tapar los ojos de las personas y generar empatía. • Realizar una lluvia de ideas en grupo respondiendo a las preguntas; ¿Cómo guiar a un ciego? ¿Qué necesita un ciego? ¿Cómo involucrar los sentidos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Tapar los ojos de la mitad del grupo y la otra mitad va guiando. Salir del aula y dar una vuelta por el lugar, luego cambiar de papeles. • Simular un recorrido donde solo dos guíen y el resto del grupo tenga los ojos tapados. • Retroalimentación: ¿Qué sintieron? ¿Qué fue lo más difícil? ¿Qué hay que tomar en cuenta? 	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas: ¿Qué atractivos son aptos para visitar con turistas ciegos en Guayaquil? ¿Cómo armarían una ruta? ¿Hay puntos peligrosos? ¿Cómo evitarlos? • Grupal: Se designará un atractivo a cada grupo y tienen que hacer una pequeña descripción de ese atractivo, usando la mayor cantidad de adjetivos posible. Los demás cerraran los ojos y deberán entender del atractivo que se describió. • Grupal: Con los atractivos designados anteriormente deben proponer que actividades sensoriales realizarían. • Práctica: Dependiendo del entorno, simular un recorrido en el que se usen los sentidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas: ¿Qué aprendieron? ¿Qué más quisieran saber? ¿Qué fue lo más difícil?

Tabla 1. - Detalle de las actividades. Elaboración propia

CAPÍTULO 5

5. Análisis económico

Para este proyecto se establecerá una proyección de tres años, considerando una inversión en el año cero, los posibles ingresos según la cantidad de capacitaciones anuales y egresos según los costos de suministros básicos, transporte, publicidad, entre otros.

5.1 Ingresos

La empresa aplicará el modelo de “home office”, es decir, trabajar desde la casa en vez de alquilar una oficina. Las capacitaciones son dirigidas a empresas turísticas o manejadores de grupos independientes, incluyendo guías turísticos, tour líderes e intérpretes. Las capacitaciones se desarrollarán de dos formas:

- Capacitaciones programadas mensualmente.
- Capacitaciones solicitadas por empresa privada.

Se programarán dos capacitaciones mensuales con un cupo para 20 personas. En el flujo de caja no se considerará las capacitaciones solicitadas por empresas turísticas o grupos privados.

Para establecer el precio de venta del programa de capacitación se ha utilizado la estrategia de fijación de precios en función de la competencia (Kotler et al., 2011). En base a los precios de capacitaciones similares en Guayaquil se ha establecido un precio de venta de \$30 por persona por capacitación. Al tener 20 cupos en cada capacitación, se espera obtener una ganancia de \$600 por cada programa de capacitación, es decir, \$1.200 por mes.

5.2 Egresos

En el caso de las capacitaciones programadas se hará uso de los salones o auditorio del Museo Antropológico de Arte Contemporáneo (MAAC), el cual, es un espacio gratuito que se accede con previa cita. Por otro lado, si una empresa o grupo requiere la capacitación, este será el encargado de otorgar el lugar de la misma. Es decir, que no se generarán gastos por alquiler.

Con respecto a mano de obra, considerando los 3 primeros años, no se contratará personal, las encargadas de realizar las capacitaciones serán las dueñas de la empresa cuyas ganancias son las generadas por cada capacitación.

La publicidad se realizará por redes sociales como Facebook e Instagram, para lo cual se ha considerado un gasto promedio de \$40 a \$60 dependiendo de los meses. En los primeros 3 años quienes gestionen el diseño de marca y publicidad serán las dueñas de la empresa. Por otra parte, se buscarán convenios con el municipio de Guayaquil, el ministerio de turismo o universidades para que difundan los cursos de forma gratuita.

Finalmente, se considerarán egresos por suministros básicos; resma de papel bond, plumas y vendas de ojos. Estos gastos variarán debido a que el papel bond se comprará cada tres meses al igual que las plumas, no obstante, se comprarán para cada capacitación vendas de ojos por cuestiones de higiene. Otros gastos que se considerarán son en transporte y servicios básicos.

Egresos	Gastos de publicidad	Gastos por suministros básicos	Gasto de transporte	Gasto en servicios básicos	Total mensual
Ene	\$ 60,00	\$ 20,00	\$ 15,00	\$ 25,00	\$ 120,00
Feb	\$ 50,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 20,00	\$ 90,00
Mar	\$ 60,00	\$ 10,00	\$ 15,00	\$ 25,00	\$ 110,00
Abr	\$ 50,00	\$ 20,00	\$ 10,00	\$ 25,00	\$ 105,00
May	\$ 40,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 25,00	\$ 85,00
Jun	\$ 50,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 25,00	\$ 95,00
Jul	\$ 60,00	\$ 20,00	\$ 15,00	\$ 25,00	\$ 120,00
Ago	\$ 50,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 25,00	\$ 95,00
Sep	\$ 50,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 25,00	\$ 95,00
Oct	\$ 60,00	\$ 20,00	\$ 15,00	\$ 25,00	\$ 120,00
Nov	\$ 50,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 25,00	\$ 95,00
Dic	\$ 40,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 30,00	\$ 90,00
Total anual	\$ 620,00	\$ 160,00	\$ 140,00	\$ 300,00	\$ 1.220,00

Tabla 2.- Egresos mensuales. Elaboración propia

5.3 Flujo de caja mensual

Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Ingresos	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Gastos de publicidad	\$ 60,00	\$ 50,00	\$ 60,00	\$ 50,00	\$ 40,00	\$ 50,00	\$ 60,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 60,00	\$ 50,00	\$ 40,00
Gastos por suministro básicos	\$ 20,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 20,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 20,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 20,00	\$ 10,00	\$ 10,00
Gasto de transporte	\$ 15,00	\$ 10,00	\$ 15,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 15,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 15,00	\$ 10,00	\$ 10,00
Gasto en servicios básicos	\$ 25,00	\$ 20,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 30,00
Total egresos	\$ 120,00	\$ 90,00	\$ 110,00	\$ 105,00	\$ 85,00	\$ 95,00	\$ 120,00	\$ 95,00	\$ 95,00	\$ 120,00	\$ 95,00	\$ 90,00
Utilidad	\$ 1.080,00	\$ 1.110,00	\$ 1.090,00	\$ 1.095,00	\$ 1.115,00	\$ 1.105,00	\$ 1.080,00	\$ 1.105,00	\$ 1.105,00	\$ 1.080,00	\$ 1.105,00	\$ 1.110,00

Tabla 3. - Flujo de caja mensual. Elaboración propia

De forma proyectada en el primer año la utilidad en todos los meses es positivo por lo cual la empresa tendría liquidez, siendo mayo el mes más alto con una ganancia de \$1.115,00. Adicional, los meses de enero, julio y octubre serían los más bajos con una ganancia de \$1.080,00. Como todos los valores son positivos, la compañía es capaz de cubrir sus obligaciones de corto plazo con los ingresos obtenidos de las capacitaciones, por ende, no requiere capital de trabajo adicional.

5.4 Inversiones

Como es una empresa pequeña la cual busca una producción óptima y generar un ahorro en sus costos, se ha optado por incurrir en las siguientes inversiones del proyecto:

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Subtotal
Proyector Epson S39 3300 Lumenes Svga	2	\$ 600,00	\$ 1.200,00
Parlante Logitech 2.0 S120	2	\$ 14,00	\$ 28,00
Laptop/Notebook Hp Celeron N4000	2	\$ 400,00	\$ 800,00
Constitución de la compañía	-	\$ 366,00	\$ 366,00
Total			\$ 2.394,00

Tabla 4. - Inversiones. Elaboración propia

Como se puede apreciar en la tabla se requerirá una inversión de \$2.394 en equipos y en la constitución de la compañía, lo cual abarca; valor notario, tasa registro mercantil, cuantía y nombramientos.

La forma de financiamiento de esta inversión será a través de un convenio con el departamento de inclusión del Municipio de Guayaquil. Además se solicitará la ayuda de la academia y del museo de arte contemporáneo (MAAC) debido a que será la sede oficial donde se realizarán las capacitaciones.

5.5 Flujo de caja anual

Años	0	1	2	3
Ingresos proyectados		\$ 14.400,00	\$ 14.400,00	\$ 14.400,00
Gastos de publicidad		\$ 620,00	\$ 600,00	\$ 580,00
Gastos por suministros básicos		\$ 160,00	\$ 150,00	\$ 140,00
Gasto de transporte		\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00
Gasto en servicios básicos		\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00
Total egresos		\$ 1.220,00	\$ 1.190,00	\$ 1.160,00
Utilidad bruta		\$ 13.180,00	\$ 13.210,00	\$ 13.240,00
Depreciación proyector		\$ (400,00)	\$ (400,00)	\$ (400,00)
Depreciación laptop		\$ (266,67)	\$ (266,67)	\$ (266,67)
Depreciación		\$ (666,67)	\$ (666,67)	\$ (666,67)
Utilidad antes de impuesto a la renta		\$ 13.846,67	\$ 13.876,67	\$ 13.906,67
Impuesto a la renta 25%		(\$ 3.461,67)	(\$ 3.469,17)	(\$ 3.476,67)
Utilidad neta		\$ 17.308,34	\$ 17.345,84	\$ 17.383,34
Más depreciación		\$ 666,67	\$ 666,67	\$ 666,67
Inversión inicial		(\$ 2.394,00)		
Valor en libros				\$ -
Flujo de efectivo proyectado		(\$ 2.394,00)	\$ 17.975,01	\$ 18.012,51

Tasa de descuento	12%
Valor actual neto del proyecto	\$ 40.862,21

Tabla 5.- Flujo de caja anual. Elaboración propia

Se considera que los gastos de publicidad y suministro básicos disminuirán en el segundo y tercer año debido a los posibles convenios y reconocimiento de la empresa. Se usó una tasa de descuento del 12% y con impuestos del 25% con respecto a las normas del país, se obtuvo un valor actual neto de \$ 36.484,10 por lo que el proyecto es **RENTABLE**.

CAPÍTULO 6

6. Conclusiones y recomendaciones

Como resultado del presente proyecto se ha realizado un programa de capacitación, que ayuda a fortalecer el turismo accesible en Guayaquil a través de la sensibilización de la comunidad local y la formación de los guías turísticos de la ciudad. Ha sido validado por expertos en diferentes áreas relacionados, es claro y conciso y ofrece varias herramientas para mejorar la experiencia turística de las personas ciegas. A pesar de estar limitado a sólo personas con un tipo de discapacidad, es un ejemplo a seguir para proyectos futuros con diferentes grupos sociales.

6.1 Conclusiones

- A través de la investigación de mercados se pudo identificar que los cuatro aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta al realizar una guía con uno o varios turistas ciegos son la planificación del tour, la orientación y la movilización de las personas, la seguridad y el involucramiento de todos los sentidos en la experiencia turística. En cuanto a la realización del programa de capacitación, se destacó la importancia de buscar un espacio físico adecuado, y determinar la duración de cada sesión, el material audiovisual y las dinámicas para asegurar que los clientes no pierdan interés. Además, la actitud del capacitador influye mucho en la audiencia, y al finalizar la capacitación se debe esforzar lo aprendido a través de retroalimentación.
- El contenido del programa de la capacitación fue desarrollado con la información levantada en el estudio de mercados, y fue dividido en cuatro módulos. El primer módulo da introducción al tema con la definición de los diferentes términos y las herramientas que utilizan los ciegos en su vida diaria, además, se muestran varios ejemplos de turismo accesible a nivel mundial. El segundo módulo abarca las técnicas de guía, incluyendo varios consejos para la orientación, la movilización y la seguridad de los turistas. El tercer módulo se centra en el involucramiento de los diferentes sentidos y ofrece ideas de cómo utilizarlos al

recorrer la ciudad de Guayaquil. Por último, en el cuarto módulo se concluye el programa de capacitación.

- El programa de capacitación fue validado por los integrantes del coro "Notas de Luz", la presidenta de la fundación AndarEQ, Dennis Maroto, y el capacitador Jairo Barcia. A través de los comentarios obtenidos se mejoró el aspecto visual del programa, y se decidió utilizar la palabra "ciego" en vez de "no vidente" para evitar confusiones con el significado de este término. Finalmente, el día 20 de diciembre del 2019 se realizó una prueba piloto del programa de capacitación con el Club de Guianza de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, con el cual se pudo comprobar que la información considerada es aplicable en la vida real.

6.2 Recomendaciones

- Para el futuro se recomienda ampliar el mercado objetivo a todos los servidores en la industria del turismo, por ejemplo, los hoteleros, los agentes de viajes, tripulantes de cabina, transportistas, entre otros. En el presente proyecto se ha enfocado solamente en los guías turísticos ya que tienen un contacto directo con los turistas y tienen que manejar a perfección varios temas de la seguridad, la movilización y la interpretación de los atractivos turísticos para asegurar una experiencia satisfactoria del turista.
- Por otro lado, se recomienda levantar información acerca de la atención a personas con diferentes tipos de discapacidades, tanto físicas, sensoriales como psíquicas. Además, el turismo accesible busca incluir grupos sociales como mujeres embarazadas, familias y adultos mayores, que pueden requerir atención especializada para disfrutar de su experiencia turística.
- Mediante la prueba piloto con el Club de Guianza de la Escuela Superior Politécnica del Litoral se pudo comprobar la importancia de la ubicación donde se desarrolla el programa de capacitación. Para asegurar el aprendizaje efectivo se recomienda realizar la capacitación en un lugar cercano a espacios donde se puede practicar las técnicas de guianza, preferiblemente con acceso tanto a un espacio urbano y como natural.

BIBLIOGRAFÍA

- American Academy of Ophthalmology. (2019). Obtenido de: <https://www.aao.org>
- Aquino, S., García, V. e Izquierdo, M. (2014). Tiflotecnología y educación a distancia: propuesta para apoyar la inclusión de estudiantes universitarios con discapacidad visual en asignaturas en línea. *Apertura*, 6(1), 32-45. Obtenido de: <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/516/360>
- Braille Works. (2019). Obtenido de: <https://brailleworks.com>
- Colleyville Vision Associates. (2019). Obtenido de: <https://visionsource-colleyvillevision.com/>
- Comercio y Justicia Editores. (2015). Turismo sensorial para el discapacitado visual. Obtenido de: <https://comercioyjusticia.info/salidas/general/turismo-sensorial-para-el-discapacitado-visual/>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (s.f). Estadísticas de Discapacidad. Obtenido de: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Constitución de la República del Ecuador. Asamblea Nacional del Ecuador, Ecuador, 20 de octubre de 2008. Obtenido de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Crespo, K. e Idrovo, D. (2016). *Circuito turístico inclusivo a partir de experiencias sensoriales de personas no videntes*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Ecuador. Obtenido de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25523/1/trabajo%20de%20titulacion%20pdf.pdf>
- Definición.de. (2019). Definición de capacitación. Obtenido de: <https://definicion.de/capacitacion/>
- Diario de Madrid. (2017). Nuevo mapa turístico accesible de Madrid para personas con discapacidad visual. Obtenido de: <https://diario.madrid.es/blog/notas-de-prensa/nuevo-mapa-turistico-accesible-de-madrid-para-personas-con-discapacidad-visual/>
- Diario Expreso. (2019). Promueven en Santa Elena un plan de turismo para personas no videntes. Obtenido de: <https://www.pressreader.com/ecuador/diario-expreso/20190122/282011853550508>

Donoso, M. (2018). El Pavimiento Podotáctil y la Accesibilidad. Obtenido de: <https://accesible.ec/pavimento-podotactil-la-accesibilidad/>

EcuRed. (2011). Opacidad corneal. Obtenido de: https://www.ecured.cu/Opacidad_corneal

El Comercio. (2019). La Bienal de Arte No Visual abrió sus puertas en Guayaquil con sus retos sensoriales. Obtenido de: <https://www.elcomercio.com/tendencias/bienal-arte-puertas-guayaquil-sentidos.html>

El Telégrafo. (2017). Restaurantes adaptan los menús a escritura braille. Obtenido de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/restaurantes-adaptan-los-menus-a-escritura-braille>

Encalada, E. (2017). El turismo sensorial es la propuesta de estos guías. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/tendencias/turismo-sensorial-guias-discapacidad-visual.html>

Escuela de Perros Guía Ecuatorianos. (2019). Obtenido de: <https://www.perrosguiaecuatorianos.org.ec>

Fundación Junta Constructora del Templo Expiatorio de la Sagrada Familia. (2019). La Sagrada Familia estrena audioguías para personas con discapacidad visual. Obtenido de: <https://sagradafamilia.org/es/-/la-sagrada-familia-estrena-audioguies-per-a-persones-amb-discapacitat-visual?redirect=%2Fes%2F%3Fp%3D9680>

García, J. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía*, 12, 1-18. Obtenido de: <http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/EI%20proceso%20de%20capacitaci%C3%B3n,%20sus%20etapas%20e%20implementaci%C3%B3n%20para%20mejorar%20el%20desempe%C3%B1o%20del%20recurso%20humano%20en%20las%20organizaciones.pdf>

Juaristy, M. (2016). *Turismo y accesibilidad de personas con discapacidad visual en la ciudad de La Plata* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Obtenido de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/60481/Documento_completo.%20Turismo%20y%20accesibilidad.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., García de Maradiaga, J. y Flores Zamora, J., (2011). Marketing turístico. Madrid, España: Educación S.A.

La Hora. (2017). El turismo inclusivo crece en Tungurahua. Obtenido de: <https://www.lahora.com.ec/tungurahua/noticia/1102105597/el-turismo-inclusivo-crece-en-tungurahua>

La Vanguardia. (2018). El MACBA mejora la accesibilidad para abrirse a visitantes con discapacidades. Obtenido de: <https://www.lavanguardia.com/vida/20181204/453343261681/el-macba-mejora-la-accesibilidad-para-abrirse-a-visitantes-con-discapacidades.html>

Ley de Turismo. Asamblea Nacional del Ecuador, Ecuador, 27 de diciembre de 2002. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Congreso Nacional del Ecuador, Ecuador, 10 de julio de 2000. Obtenido de: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Ley Orgánica de Discapacidades. Congreso Nacional del Ecuador, Ecuador, 25 de septiembre de 2012. Obtenido de: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf

LibroCiego. (2019). Obtenido de Pinterest: <https://fi.pinterest.com/pin/833588212255750958/?lp=true>

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocios S.A. (2019). Centro de Turismo Plaza Mayor. Obtenido de: <https://www.esmadrid.com/informacion-turistica/centro-de-turismo-plaza-mayor>

Magnano, L. y Jacob, V. (2014). *Accesibilidad al turismo para personas no videntes*. (Tesis de pregrado). Instituto Sol, Santa Fe, Argentina. Obtenido de: <http://repotur.yvera.gob.ar/bitstream/handle/123456789/3969/Magnano%20-%20Jacob.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Pearson educación.

Melguizo, C. (2017). ¿Cómo actuar ante un perro guía? Consejos para no interferir en su trabajo. Obtenido de Fundación ONCE del Perro Guía: <https://theobjective.com/further/como-actuar-ante-un-perro-guia-consejos-para-no-interferir-en-su-trabajo/>

Ministerio de Turismo de Argentina. (2016). Obtenido de <http://www.religio.tur.ar/wp-content/uploads/C%C3%B3mo-relacionarse-con-una-persona-con-discapacidad.pdf>

Ministerio del Turismo. (2012). El programa televisivo “Ecuador Ama la Vida” trasciende fronteras. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/el-programa-televisivo-ecuador-ama-la-vida-trasciende-fronteras-2/>

Ministerio del Turismo. (2017). Quito contará con nuevos guías de turismo con discapacidad visual. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/quito-contara-con-nuevos-guias-de-turismo-con-discapacidad-visual/>

National Federation of the Blind. (2019). White Cane Awareness Day. Obtenido de: <https://www.nfb.org/programs-services/meet-blind-month/white-cane-awareness-day>

Organización de las Naciones Unidas. (2007). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Obtenido de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Okdiario. (2019). Cómo se usa el bastón para ciegos. Obtenido de <https://okdiario.com/curiosidades/como-usa-baston-ciegos-3724897>

Organización Autónoma sin Fines de Lucro "TV-Novosti. (2019). 'Viviendo Quito con sentidos': ¿cómo es un recorrido turístico con guías con discapacidad visual? Obtenido de: <https://actualidad.rt.com/actualidad/320483-recorridos-turisticos-guias-discapacidad-visual-ecuador>

Organización Mundial de la Salud. (2009). ¿Qué son los errores de refracción? Obtenido de: <https://www.who.int/features/qa/45/es/>

Organización Mundial de la Salud. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad 2011. *Geneva: World Health Organization*. Obtenido de: https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/

Organización Mundial de la Salud. (2019). World Report on Vision. *Geneva: World Health Organization*. Obtenido de: <https://www.who.int/publications-detail/world-report-on-vision>

Organización Mundial del Turismo. (1988). Declaración de Manila. Obtenido de: <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/turismo/misc01.htm>

Organización Mundial del Turismo. (1999). Código Ético Mundial para el Turismo. Obtenido de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2014a). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto. OMT, Madrid. Obtenido de: <http://www2.unwto.org/es/node/43207>

Organización Mundial del Turismo. (2014b). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. OMT, Madrid. Obtenido de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accesibilityes.pdf>

Özogul, G. y Baran, G. (2016). Accessible tourism: The golden key in the future for the specialized travel agencies. *Journal of Tourism Futures*, 2(1), 79-87. Obtenido de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JTF-03-2015-0005/full/html>

Panchi, M. y Vásquez, R. (2016). *Modelo de guianza de turismo cultural para personas no videntes, caso de aplicación práctica en la iglesia de San Ignacio* (Tesis de pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/11349/1/T-ESPE-053082.pdf>

Puga, N. (2011). Arousa Norte, primer destino turístico integral para invidentes de España. Obtenido de El Mundo: <https://www.elmundo.es/elmundo/2011/01/19/galicia/1295452801.html>

Pérez, E. (2018). Accesibilidad en Android: 21 aplicaciones para personas ciegas o con problemas de visión. Obtenido de <https://www.xatakandroid.com/aplicaciones-android/accesibilidad-en-android-21-aplicaciones-para-personas-invidentes>

Ponce, C. (2019). Quito, una ciudad “laberinto” para los ciegos. Obtenido de La Hora: <https://lahora.com.ec/quito/noticia/1102221661/quito-una-ciudad-laberinto-para-los-ciegos>

Real Academia Española. (2019). Obtenido de: <https://www.rae.es/>

Reglamento de Guianza Turística. Ministerio de Turismo, Quito, Ecuador, 24 de mayo 2016. Obtenido de: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/2.Reglamento-Guianza-tur%C3%ADstica_Registro-Oficial.pdf

Sánchez, J. (2017). Tiflotecnología. *Acción social*. I(5), p.97-107. Obtenido de: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/52562/1/acci%C3%B3n%20social%201-5.pdf>

Sánchez, J. (2018). *Retinosis pigmentaria: optimización de la función visual mediante lentes ópticas especiales*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España. Obtenido de: <https://eprints.ucm.es/55845/1/T41171.pdf>

Simbaña, D. (2015). *Plan de capacitación en la atención a personas con capacidades diferentes (no videntes) para incluirlo dentro de la actividad turística al personal del museo “Frey Pedro Gocial” ubicado en el centro histórico de Quito*. (Tesis de pregrado). Instituto Tecnológico Cordillera, Quito, Ecuador. Obtenido de:

<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/1723/1/56-TURISM-15-15-1723839245.pdf>

Strong, P. (2009). The history of the white cane. Obtenido de Insight: <https://insight.org/wp-content/uploads/WC-History.pdf>

TecnoAccesible. (2011-2019). Obtenido de: <https://tecnoaccesible.net/>

Tiflonexos. (2019). Obtenido de <https://tiflonexos.org/>

Traveleyes. (2019). Obtenido de: <https://www.traveleyes-international.com/>

Zambrano, P., Velásquez, Z., Montesdeoca, I. y Zeas, M. (2018). Hacia un turismo accesible: revisión teórica de las normativas legales. Obtenido de: <http://sigloxxi.espam.edu.ec/Ponencias/VII/ponencias/65.pdf>

Zambrano, S. (2014). *Propuesta para la creación del centro de equidad y turismo incluyente CETI para personas con discapacidad desarrollado en el parque histórico Guayaquil*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/7795>

ANEXOS

Anexo 1.- Temarios para las entrevistas y para el grupo focal

Anexo 1.1 Temario de la entrevista con Dennis Maroto, presidenta de la fundación AndarEQ

- 1) Historia y trabajo de la Fundación AndarEQ
- 2) Turismo accesible en Ecuador y en Guayaquil
- 3) Guianza para personas ciegas
- 4) La propuesta del programa de capacitación y los temas a incluir

Anexo 1.2 Temario de la entrevista con Jörg y Jorge Navarro, guías turísticos

- 1) Historia y trabajo como guía turística
- 2) Los pros y los contras de su trabajo
- 3) Técnicas de guianza
- 4) Experiencias personales con turistas ciegas
- 5) Turismo accesible en Ecuador
- 6) La propuesta del programa de capacitación y los temas a incluir

Anexo 1.3 Temario de la entrevista con capacitadores Jairo Barcia y Gerardo Salazar

- 1) Historia y trabajo como capacitador
- 2) Técnicas y herramientas utilizadas en una capacitación
- 3) Motivación de los participantes

Anexo 1.4 Temario de la entrevista con la tutora del Club de Guianza de la Escuela Superior Politécnica del Litoral

- 1) Historia y trabajo del Club de Guianza
- 2) Experiencias personales con turistas ciegos
- 3) La propuesta del programa de capacitación y los temas a incluir

Anexo 1.5 Temario de la entrevista con Ian Moncayo, el director del coro “Notas de Luz”

- 1) Historia del coro
- 2) Experiencias personales con personas ciegas
- 3) Experiencias en los viajes con las personas ciegas
- 4) La propuesta del programa de capacitación y los temas a incluir

Anexo 1.6 Temario del grupo focal con miembros del coro Notas de Luz

- 1) Experiencia en el festival “Grande”
- 2) Experiencias en viajes
- 3) Los desafíos en un entorno desconocido
- 4) Las herramientas utilizadas
- 5) Posibles prejuicios en la vida diaria
- 6) La propuesta del programa de capacitación y los temas a incluir

Anexo 2.- Transcripción de las entrevistas

Anexo 2.1 Entrevista con Dennis Maroto

Entrevistado: Dennis Maroto, presidenta de la fundación AndarEQ

Entrevistadora: Viia Karjalainen

Fecha y hora: Martes 12 de noviembre del 2019 a las 5:00 pm

Lugar: Consultorio Conterfam, Kennedy, Guayaquil

Duración: 53 minutos

Viia: ¿Me podría contar un poco de la fundación de AndarEQ y el trabajo que usted hace?

Maroto: Yo terminé la carrera hace más de 15 años, y he podido compartir con varias personas del sector turístico. Que mi maestría es también de turismo, hace que algunos compañeros y profesores de la universidad ahora ya están en un cargo superior, y ellos han visto un poco el trabajo que estamos haciendo y nos invitaron este mes, ahora el 3 y el 30 a dar una charla, la verdad que estamos muy contentos, porque no estaba tanto tanto en nuestros planes trabajarlo porque no contamos con un equipo de voluntarios, con profesionales, eso es lo que nos hace falta, porque alguien que quisiera trabajar también necesita su sueldo, entonces se nos ha complicado... Presentar quizás proyectos que realmente los acojan, en todos los Municipios, que lo cojan aquí en el Municipio de Guayaquil o en alguna dirección particular.

Viia: ¿Qué tipo de proyectos y actividades se ha realizado en turismo accesible?

Maroto: Quienes trabajan en el turismo dentro del... Dentro de una provincia, por ejemplo, en Guayaquil tú tienes al Municipio, el Municipio tiene su Empresa Municipal de Turismo, esa es la parte que te decía del Municipio, pero tienes también a la... A la Prefectura que maneja toda la provincia, como toda la provincia también tiene turismo, y encima tienes al... Al Ministerio de Turismo con su coordinación zonal cinco

ocho, que también trabaja temas de turismo. Y súmale también a las universidades que tienen, entonces, si no todos están unidos vamos a ver diferentes realidades. La universidad UPSE, la Universidad de la Península de Santa Elena, ellos ya han hecho algunas cosas. Han hecho salidas con personas ciegas... Y con personas... No estoy muy segura si sordas, pero con ciegas definitivamente, y tienen un museo, que es como que lo han adaptado con ciertas características para llevarlos allá. Lo que no han hecho, y nos invitan que nosotros demos esta charla para personas con discapacidades físicas o motriz. Tenemos un... Un miembro de la fundación que tiene 70% de discapacidad y él también es economista, de hecho trabaja con turismo, pero sobre todo está viviendo la realidad. Yo no te podría decir, te puedo decir teórico que está muy bien, pero nosotros necesitamos y estamos buscando embajadores, él es nuestro embajador de nuestra fundación dentro, que puede hablar de la realidad, te puede decir lo que está pasando.

Viia: Tiene realmente experiencia.

Maroto: Sí, sí, yo no me puedo... Nosotros queremos buscar y queremos sacar el tema de frente, poder dar a ciencia cierta de qué está pasando con ellos, con discapacidad motriz, y que esté Felix, y estamos hablando con una persona también ciega, y él nos va a ayudar más bien a levantar como un... Como un pequeño temario para nosotros armar la capacitación. Puede ser algo muy general, que está bien, pero yo creo que debemos darle el espacio para que vean a cada uno de ellos, quizás yo hablar de turismo porque esa es mi experiencia, pero cuando ya tocamos el tema de realmente de la discapacidad motriz, intelectual, las personas sordas... Con una de estas, vamos a tener una persona con este tipo de discapacidad que les va a compartir. Me parece... Primero más humano porque ellos son los que la conocen, segundo queremos que la gente entienda que la persona disfruta y tiene derecho, todo ser humano lo puede hacer, y por último, todos estamos en la capacidad de también de generar nuestro dinero, no porque tiene alguna cosa lo vamos a dejar de lado, nos olvidemos de la oportunidad para ver cómo funciona, cómo lo vamos a trabajar, y... Eso es lo que tenemos prontamente, también una última salida, que ya nos quedará quizás para la primera semana de diciembre, y se acaba nuestro año. El próximo año tenemos que, planificamos hacer unos dos eventos y tratar de conseguir auspiciantes para que no les cueste mucho y para conseguir más personas. La idea

es que el empresario... El empresario turístico es que, no da mucha bola. ¿Por qué no le da?

Viia: No ve los ingresos...

Maroto: Oye, eso no es... No es un descubrimiento (se ríe). Cuando ellos vean que es un número interesante de personas que se mueven, porque sí se mueven, nosotros, dentro de nuestros trabajos de las salidas hemos hecho también encuestas, entonces ahí tenemos información que empezamos a sacar ahora en diciembre, estamos esperando un poquito para hacer un diseño simpático y para que la gente conozca. Que no es una gran, no es un... Un mega dato estadístico, pero es una pequeña muestra de lo que hemos hecho. Les hay que preguntar... Qué lugares les gustaría, entonces, qué es lo que les hace falta de accesibilidad cada vez que salen a, entonces, esos datos no los tiene ni el Ministerio de Turismo, no los tiene ni el CONAIE, ¿por qué? Creo que cada quien cumple con lo que le toca, pero ir un poco más allá, para generar esa información que le va a servir al empresario para que pueda invertir, no existe. Ese es otro trabajo que queremos ver cómo conseguimos billete para poder hacer... Pero también es súper honesto que el sector, las personas con mayor discapacidad son las que tienen menor ingresos... Una cosa media... Media rara. Y... Al momento de hacer los paquetes turísticos, porque las salidas, es un full day, un día medio, una mañana caminal, implica pagar al anfitrión o al guía, un refrigerio, hay que también incluso pagar entradas de acuerdo al lugar, transporte si es un día completo y también algún souvenir, porque la idea es turismo en un sitio, que la comunidad, que todo el entorno sea beneficiado, que la señora que vende el almuerzo también necesita, ella quizás no va a hacer el trueque o el canje porque necesita pagarlo, entonces, por más de que tengamos el deseo social es muy bueno, pero todos necesitan a diario comer, y lo que también necesitamos es que la persona con discapacidad lo entienda, y que lo entienda el gobierno y lo entienda el empresario. Ya. Podemos trabajar bien siempre y cuando todos pongamos un poco de responsabilidad social al momento de hacer turismo en este tema. Cómo traigo al turista extranjero, porque sí existe, existen empresas, incluso de acá de Ecuador hay un... Ecuador for All creo que se llama. Es una familia de apellido Marañón los que trabajan con Perú el tema de turismo accesible. Esos son los que yo realmente te puedo decir que sé, ellos hacen la operación turística bien, con ese tipo de turista que

necesita calidad y que está dispuesto a pagar para venir. Pero él... O sea, él no está regateando, quizás el local... (Interrupción)

Maroto: Eso es lo que conozco. Gracias también a algunas cosas que hemos logrado, como te digo, este año es más bien darnos a conocer qué es lo que se hace, y al próximo nos toca poner más serios y empezar con el tema de la capacitación. Pero estamos dentro de la Revista Latinoamericana de Turismo Accesible, esa ha sido una ventana muy importante para nosotros, para conocer qué hay a nivel Latinoamérica. Entonces poco a poco estamos haciendo algunos contactos, y qué es lo que nosotros queremos tener aquí en unos dos o tres años, tratar de identificar el empresario que esté interesado en hacer turismo accesible, porque no muchos lo están, y aparte no tienen las facilidades, o les cuesta mucho hacer las adaptaciones necesarias. Entonces es más fácil construir desde el inicio bien, como tiene que ser, con arquitecto, siguiendo los alineamientos que te dicen en las normas de accesibilidad son estas... Que luego, cuando ya está construido, te toca hacer las adaptaciones, te puede salir más costoso, toca tumbar la pared, levantar el nivel del baño, hay algunas cosas... Entonces, queremos de aquí a unos dos, tres años, estoy diciendo ese número, ojalá que sea antes, para tratar a identificar a quiénes sean actores de los diferentes sectores, ya sea del turístico, ya sea del sector de... Directamente hotelero, transporte, de la academia... Para que vayamos identificando y generando algunas nuevas rutas para poder invitar y traer gente de fuera, porque es realmente quien te pudiese pagar y hacerlo bien. O sea, no es tan malo hacerlo con el local, pero si va a ser más costoso o más reactivo al momento que tú pongas un precio porque te va a decir que no, que mire, que... Yo pongo de una parte, o sea, ok, yo lo hago porque estoy convencida y quiero que funcione, pero el transportista no me va a decir, me va a decir, sabe que, darse el carro a usted que no va a pagar, lo trabajo con otra persona... Esa es un poco la parte lenta que se ha generado y se va a generar. Nuestras salidas todas han sido peatonales, ¿por qué? Porque ha sido más fácil para ir conociéndolos a ellos, no hay mayor inversión, excepto en uno que hicimos y hubo que pagar, como te digo, el almuerzo, pero se le pagó a una comunidad, entonces es como que también dentro de lo que hacemos con la parte del comercio justo, el pago justo, y nos resultó súper bien. La gente contenta, porque necesitan asistencia.

Viia: ¿Cuántas personas salieron en esa salida con las personas ciegas?

Maroto: Mira, con las personas ciegas, y en general, nosotros tenemos un número entre 15 y 25, ese es más o menos lo que manejamos, porque tenemos un anfitrión, y tenemos... Podría ser, dependiendo de la... Tanto personas con discapacidad con autonomía, como las personas que sí necesitan asistencia, entonces eso viene un trabajo incluso antes que vas preguntando, cómo se puede mover, si camina tanto, y necesitan voluntarios, más de nosotros tres que somos los que los acompañamos, para que los asistan acompañándolos, empujándolos con sillas de ruedas, o un poco, guiando a dos o tres personas ciegas, que normalmente ellos pueden ir solos que ya conocen la ciudad, tranquilamente ellos caminan y tú vas acompañándolos cerca, o tienes un líder que se acompaña colocando la mano, normalmente la derecha sobre el hombro izquierdo. Ese es el número más o menos que tuvimos en los recorridos, como son cortos, por ahora, porque, también, este es un piloto. Estamos piloteando para ver cómo va.

Viia: ¿Recorrieron el centro de Guayaquil o?

Maroto: Sí, fue aquí en el centro por el área del Municipio, en el Malecón, la Fragua de Vulcano, porque lo que necesitas identificar es cuáles son los atractivos y los recursos que puedes hacer con ellos, porque para hacer el centro de Guayaquil lo podemos hacer...

Viia: ¿Y por ejemplo, subir a Las Peñas?

Maroto: Es que mira, tienes que diseñar en tu guión una... Un camino a seguir con ellos dependiendo de la discapacidad, porque con las personas sordas lo puedes hacer, lo que necesitas es un intérprete, allí, ¿qué necesitas con las personas ciegas? Tranquilamente van subiendo pero vas a necesitar más gente, el tema es que son muchos escalones, entonces, va a tomar mayor tiempo. Pero si llegas allá... Yo la verdad que, en mi percepción, quizás no subiría todo, yo lo que haría es quedarme hasta, qué sería, el escalón ciento y algo, que hay un espacio muy grande, un mirador, que tengo la oportunidad que él huela el río, si es que hay, que tenga la oportunidad de que sienta la brisa, y que tenga la oportunidad de que escuche la gente que sube y baja. Entonces son sus otros sentidos los que los hago brillar. Ellos tienen la oportunidad de sentir el turismo dentro de esa ruta que tengo. Qué gasto, imagínate

cuánto les costaría subir los 444 escalones, no ganan mucho. Hay que aprovechar y hay que identificar, por eso te digo, no es, no es tan fácil, pero es muy, muy agradable al final cuando ya se ejecute este trabajo, más que con los otros, en el mismo sentido de que, si involucras a personas con discapacidad en ese momento la salida es súper enriquecedora, porque los sensibilizas a los otros. Yo lo he hecho solo con ellos y quiero primero aprender de ellos y que ellos también sientan cómo es salir juntos en esta nueva temática que quizás no lo han considerado. Pero ¿qué vas a hacer con una persona en silla de ruedas?

Viia: Claro, ya es otro tipo de ruta que hay que pensar.

Maroto: Aquí no hay chance. O sea ni siquiera Las Peñas. El Malecón sí es bastante accesible. A ver, Las Peñas, y te cuento en base a mi experiencia, cuando hicimos el... ¿Cómo se llama el...? El Parque de las Iguanas, tienes mucha piedra, está empedrado, todo el Parque de las Iguanas es así, entonces, si tú estás en tu silla de ruedas, es como si vas en tu bicicleta, cuando tú vas, y te encuentras con eso, ¿qué te hace?

Viia: Te duele.

Maroto: Igualito a ellos. Ese ángulo, ese movimiento, y hay personas que tienen, debido a la discapacidad, tienen a veces algunas (inaudible, 15:44), por el tema de orinar etcétera, entonces, a mí se me, me... Sería muy riesgoso de que tanto movimiento, en caso extremo, se te afloje alguna cosa, siempre hay que pensar mucho en la seguridad de ellos. Entonces, allá también es bastante complejo, entonces, por último, se hace un recorrido cercano, incluso en la parte de afuera donde hay ciertos monumentos, los pueden tocar, los pueden ver, pero se les explica por qué no hacemos el ingreso. De nuevo, la comunicación es importante. Les puedes decir, si desean lo podemos hacer, pero entiendan que hay un riesgo para ustedes que no es tan cómodo. Avisándoles. Entonces, para hacer Las Peñas, eso es dolorisísimo, ya, imagínate, peor el Cerro Santa Ana, ¿cómo lo subes? Puedes subirlo, pero es terrible, les va a doler la vida. Les duele la vida a ellos y le duele la vida al otro. Adaptaciones ahí... No lo sé. No creo que eso sea un patrimonio, así que... Hace un poquito estaba viendo, en Colombia hay una zona súper súper tipo, tipo Cerro Santa Ana, le construyeron ascensores. Ascensores, que nadie podía

creer, que es un tema loco y no sé qué, pero la comunidad se empezó sentir importante, querida, empezaron a trabajar en temas turísticos, ahora, no sé si hayas leído un artículo en el Diario Expreso, el cerro ahorita está haciendo algo mal visto, por temas de seguridad, porque hay mucha bulla, y la gente sí, quiere ir a disfrutar, pero ahora encuentras con esos enganchadores, no sé si sabes qué es, un enganchador, acá o en la playa, esta persona que está casi que... “Venga para acá a comer no sé qué”, lo mismo que el... Él que cuida carros, entonces... Ya cuando vienen dos, tres te sientas un poco molestia, a veces tienes ganas de irte porque no... Ya. Son una de las cosas que están pasando. Entonces... También, puede surgir eso. Eso es lo que nosotros todavía, no lo hemos palpado porque en la noche no hemos salido con ningún grupo. También tienes que ver el clima, ya, entonces con ellos no es que te vas a ir como quieras, viene previo a eso temas de instalación, la ruta que tenemos, cómo se sienten más cómodos, sí es la mañana, en la tarde, por último también, sí en la noche el Malecón es rico, pero podrías hacer, sales tarde noche o sales en la mañana o en la tarde, porque todo un full day, creo particularmente que no sería cómodo. Va de nuevo, hay que conversar con ellos. Hay mucha gente, incluso en los grupos sin discapacidades hay gente muy dinámica, hay otros que ya en media mañana ya está tipo agotada, así que es tema meramente de conversar con ellos e identificar los lugares accesibles, crear guiones ciertos, sin dejar de ser prácticos para cada uno de los grupos.

Viia: Sí, nosotras primero pensamos que vamos a hacer como un paquete, una excursión para personas ciegas, pero después dijimos, bueno, una agencia o una operadora que realmente adopte ese paquete, lo veo poco probable porque no sé si hay tanto mercado que ellos algún día van a vender realmente, que viene un grupo entero de personas ciegas que van a comprarles un paquete, entonces, más bien estamos enfocando en un grupo de turistas donde haya una o dos personas entre ellos que no pueden ver. Entonces ver cómo un guía turístico en ese momento tiene que saber qué hacer, cómo hacer que esa persona también pueda disfrutar del paseo.

Maroto: Mira, yo creo que las cosas van a cambiar dentro de poquito. Incluso, existe un concejal de turismo, se llama Nelly Pullas, con ella hemos tenido un acercamiento y hemos dicho, es importantísimo que hablemos del tema de inclusión dentro del sector, mira que no hay mayores adaptaciones en los hoteles, incluso en los bares,

discotecas, porque también quieren a veces, no sé, ir a tomar una cola o un coctel, y tuvimos la experiencia que una señora nos decía: “estaba todo súper chévere el local, muy lindo, pero queríamos ir al baño”, entonces cuando querían ir al baño no pudieron, porque el baño era muy angosto, era así, entonces no había chance, les tocó irse, que no pudieron. Qué es lo que buscan en este tipo de locales, por lo general, hacerlo lo más angosto posible para que hayan dos o tres baños, digo yo, para que haya mayor rotación, o te encuentras con baños que realmente los hacen bodega.

Viia: ¿Sería que faltan estándares en esos lugares?

Maroto: Es que sí existen, pero no los respetan porque hay poca gente o porque poca gente con discapacidad que sale a estos lugares entonces, o que los ocupen otros, y está bien, yo creo que, por ejemplo, los baños, si veo que no hay nadie voy y obviamente lo uso porque hay muchas personas esperando, pero si veo que hay una persona obviamente se le da paso a quien le corresponde. ¿Qué pasa cuando vas a las gasolineras? Todos están que quieren ocupar, pero hay dos puestos, hay gente que no respeta, y no tienes al guardia que diga que no se ponga, porque pueden llegar, pero está ocupado, entonces ahí si no sale este se congestiona y es una locura. Pero bueno, es un tema de educación. Y en turismo, mira, yo salí en como 2000, justamente de la ESPOL, pero en ese tiempo no se hablaba nada de la inclusión, cosas de sostenibilidad, muy poquito.

Viia: Parece que recién ahorita se está hablando.

Maroto: Recién se está hablando. Persona o guía que sepa cómo tratar el tema para cualquier tipo de discapacidad no existe. Incluso no hay ningún guía intérprete, nosotros dentro de la fundación tenemos una persona quien estudió en la ESPOL que sabe lenguaje de señas, entonces cada vez que nos toca algún tipo de salida ella nos acompaña, y con las personas ciegas nosotros hicimos un curso también para poder movilizarlos y acompañarlos en los lugares abiertos y cerrados. Entonces, sí. Yo creo que deberían en algún momento en la ESPOL también, o no solo en la ESPOL, en todas las carreras de turismo abrir algunos módulos que tenga que ver primero con el lenguaje de señas. Segundo, para personas ciegas el tema de cuidado de personas con discapacidades, porque hay uno que se vaya a abrir una operadora de turismo

tiene que saber los cuidados que se necesitan para cada uno, para cada una de estas personas, por la seguridad, al momento de bajarlos del bus, al momento de acompañarlos quizás al baño, entonces ahí sí, si es una mujer, ¿qué haces si tu guía es varón? Entonces, saber previo a la salida, la persona si tiene una discapacidad, saber a qué guía mando a ese, con ese grupo, entonces, un trabajito con mucho más detalle. Como te digo, son clientes, hay que verlos así, como clientes y no cerrarnos o centrarnos en la discapacidad, que es importantísimo.

Viia: Igualmente están pagando por un servicio.

Maroto: Al momento de pagar es tu cliente. No es el señor ciego o el señor en silla de ruedas, es la señora María, como cualquier resto que tiene su nombre y está pagando por el servicio.

Viia: Entonces, ¿considera que todavía hace falta bastante en la accesibilidad aquí en Ecuador?

Maroto: En general sí, en todo el país. Hay una red de discapa... A ver, la red accesible de turismo. Yo la conocí el año antepasado, realmente pensé que era una empresa, pero es una red, un grupo (inaudible, 25:08). Pero es una empresa, una empresa que hace turismo accesible. Ellos son los pioneros en cuanto al tema, y es valioso el trabajo que ellos hacen, pero más bien han estado trabajando en temas de capacitación. Este año yo veo que se han movido mucho más. Ya están haciendo temas incluso que, quieren hacer una ruta por Manabí, me parece fabuloso, porque ya no nos estamos quedando solo con que, en la sierra lo están manejando. Baños es una ciudad referente. ¿Por qué referente? Yo siempre lo cuento, porque justamente el presidente de la red accesible de turismo, él fue concejal dentro del Municipio de Baños. Al tener él a discapacidad, él propuso que la mayor cantidad del cantón, que todas sus trampas sean accesibles. Pero porque él. Ya, entonces date cuenta de que mover el tema dentro de la política pública necesita que alguien esté dentro y mover el interés de ellos, porque si no, se nos queda en... Todos tenemos mucha emoción, todos queremos ser muy humanos, pero no van a ver los cambios radicales que se necesiten. Entonces, Baños es una de las primeras ciudades, diría yo, que tiene temas de accesibilidad en su ciudad e infraestructura y tiene algunos negocios que trabajan con... No sé si es la tarabita, o el otro... Se cruzan, en silla de

ruedas. Sí. Yo no he logrado ir a verlos, pero he visto algunos videos, entonces sí es una realidad, y falta muchísimo, porque esta persona tiene mucho deseo e incluso mucho conocimiento de qué le pasa a él y qué debe implementarse, pero si el empresario turístico no termina de hacer algo, nos vamos a quedar siempre cortito con poder hacerlo. O por último solo los hoteles grandes, como el Hotel del Parque, porque ellos tienen sus políticas internacionales, sus estándares, van a manejarlo así. Pero hay otros hoteles medianos que pueden ser buenos, que están perdiendo la oportunidad de negocio porque no lo están viendo como negocio. En un futuro, hasta que las autoridades empiecen a trabajar ese nuevo mercado. Hay mercado estudiantil, hay un mercado, Guayaquil es una ciudad de congresos y convenciones, así está pensada la ciudad, pero entonces si la ves solo así, no te das un poco el espacio para pensar si esta ciudad puede ser realmente accesible para todos esos turistas. Todos esos turistas profesionales que van a venir hasta congresos y convenciones, porque son empresarios, algunos de ellos pueden tener alguna discapacidad. ¿Por qué no les das el espacio a ellos? Hay que meterles el bichito de, sabes que, existe otro grupo de personas, empecemos a hacer una ciudad realmente para todos.

Via: ¿Y cree que sea posible, que algún día Guayaquil sea 100% accesible?

Maroto: O sea, 100%, no lo sé, porque se puede trabajar mucho frente a una discapacidad y la otra se puede dejar de lado, pero el Municipio de Guayaquil tenía una Dirección de Acción Social que era muy buena, y ahora han hecho una Dirección de Inclusión. Ellos, sé, justamente la directora tiene un familiar, un hijo con una discapacidad, por eso es muy sensible al tema, eso es importantísimo, ahí yo creo que, es que sabemos que esta persona es súper empática con cualquier tipo de situación que se presente, y ahora último han creado una ventanilla para, ventanilla de servicios públicos dentro del Municipio para personas con discapacidad. Incluso, tienes a una ventanilla aquí a una persona, (inaudible 29:27) quien recibe la otra persona y tiene el nivel del escritorio aquí, y tienes al de al lado, que en cambio tiene el escritorio más abajo para las personas en silla de ruedas. Ya. Y están los que, en cambio, para sordos también. Entonces, paulatinamente las cosas irán cambiando. No sé cómo te movilizas, en Metrovía o en bus, las paradas de los, de los buses tienen también sistema Braille.

Viia: ¿Así?

Maroto: Ajá. Y la... Hay algunas unidades de la Metrovía que son, y tienen rampas hidráulicas, el chofer tiene que bajarse para ayudar a subir a las personas en silla de ruedas, sube, cierra... Pero poco a poco. Yo creo que se puede ir haciendo algunas cosas, pero mientras la gente, la comunidad no se sensibiliza, completamente, va a ser más lento. A nadie le gusta que, por ejemplo, yo no sé ahora, en silla de ruedas, así, quizás hace unos 15, 20 años atrás no veías a muchas personas, ahora sí.

Viia: ¿Será que no salían tanto?

Maroto: Quizás no los sacaban. Entonces, ya con el bus tienes mayor opción, ahora también la gente, hay muchos carros en Guayaquil, entonces por lo menos familias con una persona con bastón o con silla de ruedas, guardas la silla en la cajuela y ya. Adultos mayores que andan con caminador y sus familiares los quieren llevar a pasear, el Malecón del Salado y el Malecón Simón Bolívar son buenas referentes de accesibilidad, aunque haya gente que diga que no, porque claro... Corta un poco la vista al río, que es la queja que tienen muchos arquitectos, pero sí está hecho, diría yo un 70%, si no es más, de accesibilidad. Incluso la última parte que ahora tiene el Safari Park, cerca de la rueda moscovita, son espacios grandes, tienes el espacio para transitar, hay algunos asientos para las personas que se cansan y tienen donde sentarse, entonces... Al momento de querer salir, puedes salir del lado de la calle Loja o te puedes subir y ahí hay una rampa bastante buena para poder empujar. Entonces sí hay niveles de accesibilidad interesantes. Los baños no son tan cómodos. En una parte del Malecón había unos que estaban cerrados, entonces sí le hice una aclaración a alguien que mire los baños no sé qué, te toca hacer, para que ellos también vean que la comunidad está interesada. Pero yo diría que es un buen referente. El centro de Guayaquil no tiene todas las rampas, hay algunas, ahí sí, ahí sí falta, definitivamente falta porque la idea es que el vado, el vado es esta caída como está acá... Pero, lo ideal es que vaya la calle, caiga, o sea que se junte la calle y el vado, ahí hay una caída, viene una persona con silla de ruedas y pum, se golpea. Y qué es lo que se busca, que la gente sea autónoma, o sea que ellos mismos incluso puedan irse, ya. Depende de ellos también qué mantengan su cuerpo, porque si dejan el músculo sin trabajar, complicado. Pero sí hay casos en que necesitan que otra persona te empuje, por tu nivel de capacidad compleja de enfermedad. Pero este tipo

de cosas tú encuentras en el centro, entonces no está completamente, y si vamos a hablar para todos, no hablemos solo del centro que es el centro turístico, hablamos de toda la ciudad. Ahí empezamos a ser mucho más... Exquisitos. Y no te estoy hablando de los lugares, tampoco de los lugares, los museos... Hay algunos que, o sea, deberían tener mínimo una silla de ruedas, por cualquier cosa, por cualquier situación que se presente, alguno no tiene, alguno no tiene intérprete, alguno no tiene sistema Braille, eh bueno... ¿Cómo puedes contrarrestar el tema del Braille? Con, este, audioguías. Pero tampoco tienen las audioguías. ¿Cómo hacemos? Entonces no funciona, ni uno ni el otro. Hay que darles la oportunidad a ellos. Es un nuevo mundo, son nuevos turistas que debemos captar, incluso dentro de la misma ciudad. Yo creo que paulatinamente, el próximo año ya, este año más bien yo he ido aprendiendo, he ingresado a algunos cursos que hablan de accesibilidad, que hablan de inclusión, creo que me va abriendo los ojos para ver cómo realmente estamos trabajando, y espero ya en 2020 con mayor fuerza hacer temas de accesibilidad que no los hemos tocado mucho, y con las universidades también. Sí hay la oportunidad, yo estoy convencida de que hay la oportunidad, porque existen estas personas que están dentro. El Ministerio quiere hacer siempre algo (se ríe). Sí, les hace falta todavía... Les falta personal creo que técnico, para poder trabajarlo. Hay muchos temas que no necesariamente están ligados al tema de inclusión. Y la Prefectura... Hay gente nueva, tiene, tendrá trabajando unos tres meses recién. Entonces, lo que quieren es solo manejar la parte comercial de la provincia, de lo que tiene, pero no están hablando directamente de qué más hacemos para traer a más personas. Pensemos en el local, porque es el que está a mano, porque nos va a costar más traer algún extranjero hasta que se haga la inversión necesaria, inversión en recursos humanos, en infraestructura, en sensibilización, en promoción, entonces, eh... Trabajemos para mí, el mercado local lo que estamos haciendo nosotros. Y el próximo año vamos, queremos aumentar el número de salidas, y ya no solo aquí en Guayaquil, algo más abierto, pero va a tocar, lo mismo que estamos haciendo contigo, explicarle al departamento de turismo, generemos salidas con estos grupos, necesitan por ley hacerles descuentos en el transporte, en la alimentación no, pero hay ciertos rubros que la ley te dice, la Ley de Discapacidad te dice, el transporte 50%, bueno en servicios básicos que hay, no toca, pero dependiendo del nivel de discapacidad, puede ser 50, 60, 70, entonces... Pero por lo menos en transporte debe ser más real, y no decir que le cuesta. No quiere salir con personas de este tipo porque de 10

dólares, cinco. Hay que estar un poco explicándole el tema de cómo tiene que manejarlo. Eso.

Viia: Bueno, la última pregunta que tenemos es acerca de la capacitación, hemos ido pensando en los temas que deberíamos incluir...

Maroto: El tema de la movilidad es clave. Clave, para que el guía sepa cómo guiar, cómo encaminarlos, cómo acompañarlos en momento de la salida. Esa de ley... Creo que esa es la principal.

Viia: También pensamos que los guías conozcan las herramientas que utilizan los ciegos, para que por lo menos los puedan identificar.

Maroto: Ah sí, de ley. Mira, no lo habíamos pensado. Hay dos empresas, una en Guayaquil y otra en Quito, de perros guías, hay políticas de que no se deben entrar a ciertos lugares las mascotas, imposible, pero obviamente, al hacer este tipo de trabajo con este tipo de grupo, tienes que hacer una previa reserva y les explicas que quieres ir. Entonces eso también debe estar dentro de la parte administrativa, logística, antes de ir para allá. Debería aprender, previamente, el tema de Braille también, el tema de la movilidad que te decía, incluso de aplicaciones que sería interesantísimo. El Google tiene una aplicación para las personas ciegas, en que aplastas, tap tap, y te lee los mensajes que te escriben, ese también, tratar de conseguir, conocer ciertas aplicaciones, gratis, que pueden servir al momento de hacer la salida.

Viia: ¿Y cómo se debe manejar el lenguaje? Por ejemplo, no podemos decir “a su derecha van a ver un monumento” etcétera (se ríe).

Maroto: Ahí, más bien, tienes que ir conociendo tu grupo, averiguar quienes han perdido la visión, porque hay algunos que nacen ciegos y nunca han visto nada, hay otros que paulatinamente la han ido perdiendo, entonces ahí empiezas a decir “aquí no sé qué”. Si la mayoría, o por lo menos en un grupo que ya lo conocen, vas diciendo “bueno, aquí estamos al pie del Malecón, estamos cerca del Municipio” (interrupción, 42:33). Entonces bueno, recuerdas colores, entonces van un poco con el juego de la memoria, la mayoría de la gente sabe cosas básicas, colores, formas, texturas, entonces vas mucho a la parte sensorial, hay que trabajar muchísimo la parte sensorial.

Viia: Y ustedes que recorrieron los edificios y los monumentos, ¿los tocaron?

Maroto: Claro, tienes que hacer eso. Sí, es lo único que puedes hacer, por eso te decía la importancia que exista también monumentos tipo abiertos, a la altura de las personas. El otro maravilloso sería que estos murales que ahora se están haciendo en la ciudad, incluso hay en otros países que tú ves que hacen una representación de lo mismo en grande pero pequeño, y tiene la nota de qué es en Braille. No es del otro mundo.

Viia: No es tan difícil de hacerlo.

Maroto: Yo creo que no. El problema acá y nos comentaban, la gente se roba, se roban cosas. ¿Si has visto los monumentos del cangrejero, el zapatero, la pianista? Se te roban un pedazo de piano, se te roban un pedazo de cangrejo... Ya. Entonces, la gente... No existe, meramente el cuidado a veces de todos estos recursos que a veces se ponen. Pero hay que ver qué se hace para no perderlos. Y eso para mí es vital, dentro de los museos también, la parte sensorial es importantísimo, pero no está aplicada, entonces quien conoce... Dentro del programa se debería trabajar mucho la parte sensorial, la parte de empatía, porque si tengo un guía que solo es así rápido... No, necesitas a alguien... O sea, va a querer cumplir con su trabajo pero no va a ser sensible y va a querer apurar a la gente, no va a estar entendiendo algunas situaciones. La parte de seguridad también es importante, primeros auxilios, cuidados con ellos durante la salida, si estamos hablando solo de las personas ciegas. Sí, eso yo creo que es... Que básicamente se debe poner.

Viia: Perfecto, muchas gracias por su tiempo.

Anexo 2.2 Entrevista con Jörg

Entrevistado: Guía turística Jörg, representante de Tucán Tour

Entrevistadora: Viia Karjalainen

Fecha y hora: Martes 12 de noviembre del 2019 a las 10:30 am

Lugar: Gourmet Deli, San Marino, Guayaquil

Duración: 45 minutos

Viia: Yo tengo unas preguntas que son más que nada temas de conversación para... Para conocer un poco sobre el trabajo que usted realiza. Su nombre es.. ¿Cómo se pronuncia? ¿Se escribe así?

Jörg: Sin "e"

Viia: Ah sin "e".. ¿Jörg? Jörg... Perfecto. Entonces bueno, un poco de su historia como guía, ¿cuándo usted empezó a hacer guianza turística?

Jörg: Guianza 2006.

Viia: ¿Y cómo así empezó? ¿Por qué le llamó la atención ser guía?

Jörg: Yo trabajo hace más de 25 años en el parte de turismo, en Alemania más en el parte alojamiento y... Maneja.... Casas turísticos, centros de atenciones, son mis oficiones que tengo. Mi afición, estoy administrador de empresas, y... Tenía una empresa en Alemania donde administraba edificios, centros comerciales, centros de vacaciones y... Por eso el tema de turismo y.. En la familia tenemos una casa de vacaciones dedicada para esto.. Así que yo crecer en una casa con siempre con turistas y por eso hay una conexión al turismo.

Viia: Ah entiendo, así que se le hizo natural seguirlo.

Jörg: Sí, y en 2006 ya directo con la agencia de turismo y viajes en Venezuela, en una empresa Tucán Tour.

Viia: ¿Es una empresa de Venezuela o es de Ecuador?

Jörg: Ecuador.

Via: O sea fue fundada en Ecuador y ..

Jörg: Sí. Mmm.. No, fundada en Venezuela y tiene en momento una sucursal en Bolivia y yo estoy aquí en Ecuador, soy fundador, soy dueño de esta sucursal, y otra parte, es la asesoría.

Via: Asesoría, exactamente.. ¿Y cuál le gusta más, la asesoría, la guianza, la parte de alojamiento, qué rama le gusta más?

Jörg: No hay un... me gusta más eso... Siempre hay... Cosas... Para desarrollar en el turismo, yo trabajo como asesor en Colombia y en Argentina y en Ecuador, aquí y.... Las países están desarrollados de una forma distinta, Colombia recién empieza después del combate de paz y.. Tienen que desarrollar...

Via: Y la situación en Venezuela en 2006, ¿cómo estaba?

Jörg: En 2006 la situación económica estaba también difícil, el turismo se cayó en los últimos años por falta de seguridad y por falta de alimentación, cortes de luz, cortes de agua... Y es más difícil ahora.

Via: Y aquí en Ecuador, ¿qué tipo de tours o qué tipo de viajes hacen?

Jörg: Tucán Tour trabaja desde su inicio con un servicio de tours individual, en los paquetes preparados, vendemos también paquetes a otras empresas, pero la mayoría es elaborar con el cliente, digamos tengo dos semanas, tres semanas, quiero viajar... Quiero conocer a Ecuador, o quiero conocer a Bolivia y donde son los intereses, si tiene más intereses deportivos, si tiene más intereses de cultura, intereses de naturaleza o en otros partes peligrosos, ya... Hay grupos de clientes en todos los países y así desarrollamos el tour. Mezclar también. Combinar... Y esa es la parte de la asesoría.

Via: Y vienen más extranjeros, o hay ecuatorianos, locales, ¿quienes compran los paquetes?

Jörg: No, yo trabajo en la mayoría con extranjeros. Europeos. La mayoría sí.

Viia: ¿Y sí hay bastante demanda?

Jörg: La situación económica, la situación en el momento en los países.. Bolivia está en problemas, Ecuador estaba también con problemas en los últimos meses, no, y hace que eso también afecta el turismo.

Viia: O sea, ¿el paro también los afectó?

Jörg: No hay transporte, no hay seguridad en el país...Teníamos algunas personas en el país, organizando con otras agencias, otros sitios... Buscar donde pueden estar tranquilos hasta poder seguir.. Por suerte teníamos solo tres semanas de paro aquí, estaba afectando las cosas que pasaban en el momento.

Viia: Claro... ¿Y si tiene que pensar en los pros y los contras en el trabajo, si hablamos de guianza, otras situaciones difíciles, sus mejores experiencias, en estos últimos 13 años?

Jörg: Siempre hay situaciones... Hay que estar preparado. Mi experiencia como asesor es, lamentablemente... Algunas empresas no tienen suficiente preparación. Esas son las experiencias, yo trabajo con más de 80 empresas en Colombia, municipios.. La cosa es, si yo quiero abrir una empresa turístico, si es un alojamiento, es un transporte o es una agencia, no me preguntan por una calificación. Puedo ir a su oficina, inscribirme y listo. La gente no tiene conocimiento, cómo organizar... Ecuador está empezando hace 10 años, y en los últimos dos años organizar un poquito mejor el puesto de guianza, necesitan certificados, pero es solo un parte. Empiezo en Playas, con el GAD, la oficina de turismo, y la primera pregunta que yo tengo es ¿si hay un plan de especialidad en turismo? La cosa es, hay un plan municipal, hay plan provincial y hay plan nacional. Si no hay un plan municipal que puedo describir... Si la provincia hace un plan territorial, si en ese municipio no hay esas características, no hay donde sacar algo para un plan municipal. Si ese plan provincial no tiene los puntos relevantes ¿qué van a entregar en el plan nacional? Nosotros somos europeos, sabemos cómo funciona... Aquí, cuando se cambia el gobierno, cambian las personas, y lamentablemente no eligen personas que saben del área, son amigos de los políticos...

Viia: Entra gente que no conoce del tema..

Jörg: Sí, mis primeras preguntas cuando estoy haciendo asesorías, es ¿qué calificación tiene? No puede esperar que un ingeniero civil sabe algo de turismo... Si quiero trabajar como médico en un hospital, necesito una... Otro médico.

Viia: En las operadoras con quienes ustedes trabajan, los guías... ¿Han tenido problemas con las guías?

Jörg: Falta de capacidades, falta de conocimiento... No solo aquí en Ecuador, en los otros países también. En algunas partes hay personas que... Venden salchicha en la playa y dicen, ok, mañana hacemos algo de turismo. Yo tengo la experiencia y siempre hago la tarea con las empresas en la asesoría, como es su situación económica. Qué gastos tienen... Ya, ya, ya... Y... Sus precios para un tour, de tanto valor, de dónde sacan ese valor... Es que la otra empresa vende a tanto valor... ¿Usted sabe si la otra empresa puede vivir con esos precios? Las empresas aquí están muy vulnerables. Hay pocas empresas que trabajan solo en turismo, son familiares donde la mamá está en la oficina, el papá está manejando y el hijo está haciendo la guía. Aparte tienen un restaurante donde comer u otra cosa para alimentar... Otra cosa que yo veo, hasta ahora el Ministerio de Turismo no ofrece cursos, los guías tienen certificaciones, tienen que inscribirse en las universidades...

Viia: ¿Considera que los cursos para los guías son buenos?

Jörg: Hay un ley que comienza con el anterior gobierno... Turismo estaba en la mano de las personas que están haciendo trabajo como guía, tenían que mostrar su experiencia de trabajo... La mayoría de los que están trabajando aquí en parte de Guayaquil son estudiantes de la carrera de turismo o personas que ya han trabajado 10, 15, 20 años de experiencia. Pero si una persona como yo, de 30, 40, 50 años, no tiene tiempo para ir a una universidad cada día para participar en eso, es casi imposible. Entonces, solo puedo hacer eso con capacitaciones de fin de semana o cursos de una semana, pero hasta ahora no escucho que están haciendo eso.

Viia: Usted tiene experiencia en guía, ¿qué usted considera lo más importante cuando hace guías, algunas herramientas que utilizan, o técnicas que tiene que usar para guiar un grupo con diferentes personas?

Jörg: Lo principal es conocimiento, las personas llegan a un lugar para saber. Si un cliente, un turista tiene internet para informarse sobre los lugares turísticos, si el guía no sabe por lo menos esas cosas que están en internet, está mal. Ese es importante. Que me falta con los guías también es conocimiento de seguridad. Cuando yo veo como algunos grupos están pasando en la ciudad... (se ríe) Da miedo... Otra cosa, no tenemos solo tours en la ciudad, hay muchos tours en la naturaleza. Conocimientos de primeros auxilios. Como guía, en ese momento tengo la responsabilidad, si tengo un problema, un contratiempo, por lo menos tengo que saber cómo actuar. Y tengo que tener o llevar algunos equipos, o un botiquín con vendas, con cosas básicas no... Es una cosa, y otra cosa es conocimiento de las ciudades. Aquí siempre me da mucha pena cuando estoy hablando con las guías y analizamos sus tours. Tú tienes conocimiento y también tienes tu celular. Tienes cinco, seis personas, y a alguien pasa algo, ¿tú sabes dónde tienes que ir? Para llamar con tu celular, ¿tienes que avanzar o tienes que regresar? Esas cosas pasan. Puede ser que tengo que regresar solo un kilómetro para tener cobertura y si estoy avanzando tengo que caminar cinco kilómetros para el siguiente punto de cobertura.

Viia: Y, ¿qué tan importante es conocer psicología, conocer diferentes tipos de personalidades y saber cómo guiarlos?

Jörg: Sí, yo tengo un ejemplo, yo tengo 20 personas y voy a recorrer el centro no... Hablan, hablan, hablan, hablan, una persona escucha, a otras personas no les interesa nada... Pues... La guianza empieza con la planificación turística, con la planificación del tour. No tengo siempre las personas, o tengo un grupo especial que está enfocado en la arquitectura religiosa en Guayaquil. Entonces me voy a preparar para hablar esas cosas. No es tan fácil. A mí me pasa también, tengo una pareja que estaba en Galápagos, y normalmente cuando regresas de Galápagos tienes un medio día antes de tu vuelo, porque los vuelos de Galápagos son en la mañana y los vuelos a Europa salen en la noche o el siguiente día. Y estaba... Un campeonato en Europa, justo en Alemania. Por alguna razón, tenían que salir de Galápagos dos días antes. Entonces llegaron acá y nosotros tuvimos que llenar esos dos días con algo interesante. La mujer estaba más o menos interesada pero el hombre solo pensaba en su fútbol. Cada tour por la ciudad o cada movimiento era una molestia para él. Y en la fecha yo estaba haciendo la guianza, ese tour... Estaba organizando un tour a

Cuenca, a Ingapirca, entonces, subimos hasta Cuenca, no hay cobertura con internet, estaba así... En Cuenca casi lo mismo, en Ingapirca lo mismo, entonces tengas, o tienes dos clientes, una está más o menos interesada y una persona que nada, con una molestia porque no puedo cambiar su vuelo para regresar dos días antes.

Viia: ¿Y a los guías los capacitan acerca de este tema, o cada uno lo resuelve a su manera?

Jörg: No. Ya viene con la experiencia...

Viia: Sí, creo que con la experiencia uno va conociendo diferentes tipos de personas y aprende cómo actuar con cada uno. Bueno, ¿usted tiene alguna experiencia con personas ciegas?

Jörg: No.

Viia: ¿Nunca ha tenido un grupo donde una persona sea ciega?

Jörg: En Europa sí, pero aquí no. Por lo menos no grupos.

Viia: Y grupos donde solo una persona es ciega, ¿si ha pasado?

Jörg: Sí, dos veces.

Viia: ¿Y se capacitan a los guías sobre cómo atender a clientes con discapacidades?

Jörg: Los casos que yo vi... Hay que saber cómo explicar, cómo hablar más fuerte las imágenes, otra cosa también es preparar a los lugares. Hay algunos lugares donde tienen... La posibilidad para... Tocar. Pero, hay solo pocos. Entonces, si yo quiero desarrollar un turismo en este, puedo hacerlo, pero necesita apoyo, iniciativa, de las... Decimos de los municipios o de las comunidades. Por ejemplo, avistamiento de aves es un poquito complicado, pero yo puedo escuchar, ya... Si estoy visitando un... Acuario, es complicado. Entonces, tengo que prepararlo un poquito, pero, puede ser...

Viia: Y esas dos veces que tuvieron una persona ciega en el grupo, ¿cómo hicieron, el tour era igual o modificaron el tour?

Jörg: No, es que no sabíamos.

Viia: O sea, ¿no solicitaron algo específico para el tour?

Jörg: No.

Viia: Y ¿cómo se ha desarrollado esto en Europa?

Jörg: A mi conocimiento, depende del país también. Sé que hay algunas agencias en Alemania que están especializadas en esto, en discapacitaciones. Hay esto, pero aquí no hay mucho, no están preparado. Esto puede ser un proyecto para los estudiantes, pienso yo, tengo que... Cosas básicos, puedo recibir personas que no pueden ver, no pueden escuchar... O con otros discapacitaciones.

Viia: Así que ¿sí considera que sería importante hacer el proyecto?

Jörg: Pero no puede vivir de esto. Puede ser un servicio especial con la conexión a las organizaciones nacionales que tienen personas para capacitar o con internacional, agencias en el exterior que está especializada. Una propuesta, trabajan en su proyecto, desarrollan un plan qué necesidades, cómo tengo que actuar, y realizan esas capacitaciones. Porque son temas especiales que no cada una trabaja, entonces falta conocimiento. Pero si un grupo de estudiantes ha preparado para ese tema, puede ser, acercan al municipio, tengo preparado este proyecto, y queremos presentar, para ofrecer un servicio para la ciudad. Como yo siempre digo, en los municipios, en los provinciales es lo mismo, son personas que si reciben cada mes un dinero, están haciendo algo o no. Yo como empresario tengo que laborar. No puedo esperar alguna iniciativa.

Viia: ¿Y si le gusta el trabajo que hace?

Jörg: Si no me gusta esto, no está bien. No estoy solo en oficina, trabajo siempre con personas. Yo amo, estoy entusiasmo, me encanta explicar las cosas. Y ahora en redes sociales, yo puedo dejar una recomendación. Y si el cliente de otro país deja una mala recomendación...

Viia: Puede caer toda la empresa.

Jörg: Y no solo la empresa, no soy solo representante de la empresa, soy representante del país. Si estoy hablando muy mal de un país durante mi guianza,

unas personas... Las personas tienen internet pero creen más en las palabras que vienen directamente de un guía. Si no tengo un turismo masivo como en otros países, si tengo 10.000 turistas y cinco de ellos con mal ánimo, cuando van a sus países, van a ser más.

Via: Es verdad, las malas palabras se multiplican. Bueno, yo creo que con esto podemos culminar la entrevista, le agradezco mucho por su tiempo.

Anexo 2.3 Entrevista con Jorge Navarro

Entrevistado: Guía turístico Jorge Navarro, especializado en Cerro Blanco.

Entrevistadora: Fiorella Cassinelli

Fecha y hora: Viernes 15 de noviembre del 2019 a las 11:30 am

Lugar: Patio de comidas del Malecón 2000, Guayaquil

Duración: 40 minutos

Fiorella: Bueno, este... mi nombre es Fiorella Cassinelli y estamos trabajando con mi compañera de tesis la problemática de que no existe una guianza personalizada para personas ciegas. Queremos saber un poco sobre su historia como guía, si ha tenido alguna experiencia con personas ciegas y toda esa situación. Entonces, ¿Por qué comenzó usted a hacer guianza?

Navarro: Bueno, yo comencé a hacer guianza en el año 2005 para el Archivo Histórico del Guayas en la primera exposición de Guayaquil antiguo que hubo con más de 120 fotografías de inicio del siglo XX que se llevó a cabo aquí en la ciudad. De ahí empecé trabajando en esto, también estuve en la feria que se hace en Durán, también por el Banco Central, el Archivo Histórico del Guayas. Ahí tuve la oportunidad de ser capacitado por historiadores, por el Sr. José Antonio Gómez Iturralde, conocí otros historiadores más y lo interesante de esto cuando inicie es que muchas de las cosas que en la academia me habían enseñado no era lo que se estaba manejando. Tocó investigar, molestar a muchas personas, este... para que me ayuden con cierta información. De ahí poco a poco fui hasta que el año 2010 obtuve ya la licencia como guía nacional de turismo. Lo más interesante bueno es conocer a personas de muchas nacionalidades. El conocerlos a ellos, saber que piensan también, por ejemplo, a este año hubo una chica de Croacia, ella me decía que estaba recorriendo Sudamérica. Una de las cosas que me llamó mucho la atención, yo le decía: “pero ¿qué tiempo tiene viajando?”. Me decía: “tengo 5 meses, yo soy ingeniera de programación, yo no necesito estar en una oficina para hacer mi trabajo, por eso estoy viajando y conociendo toda Sudamérica”. Esas son una de las cosas que nosotros

acá todavía no hacemos, pero ellos ya lo están haciendo. Ese es otro tipo de profesional al cual en algún momento hay que tomarlo muy en consideración.

En cuanto al trabajo con personas con capacidades especiales, si me ha tocado. Casualmente el día... la semana pasada, el día jueves tuvimos una delegación de Perú y había un señor, un profesor, que andaba con el grupo, biólogo, él tenía un problema de movilidad con una pierna. Entonces, bueno, en una que nos subimos de la armada que estaba en una exposición, casi se resbala el señor, precisamente porque se tropezó. Eh... Sí he tenido, como también trabajo en Cerro Blanco como guía, sí me ha tocado personas, pero no, no videntes todavía. Una vez me tocó una niña, esto le llaman discapacidad psicosocial, si la memoria no me traiciona. Eh... Niños que a veces se ponen a llorar y todo ese tipo de cosas.

Fiorella: Como autismo

Navarro: Si, este a un compañero una vez si le tocó una niña que se puso muy complicada en media montaña. Empezó a llorar, a portarse muy mal por este tipo de discapacidad. Eh... No sé si otras cosas.

Fiorella: Y esas cosas no se las enseñan a uno cuando va a realizar guianza.

Navarro: Nadie enseña eso, este... (risas) Le agradezco la pregunta, eh... En mi caso he tenido la inmensa suerte de hace años, eh... Me tocó guiar un señor español casado con una ecuatoriana. El señor era un experto botánico y el director del Jardín Botánico de Barcelona, nada más. Entonces él me enseñó muchas cosas y hacíamos interpretación. Cuando estás en la parte natural a veces no escuchas nada, no ves nada, por eso hay ciertas cosas que tú las puedes manejar como interpretación. Respondiendo a tu pregunta, esas cosas de manejar personas con capacidades especiales, es verdad, nadie enseña eso. Sé que el año pasado en el mes de mayo, se lanzó una campaña de parte del Ministerio de Turismo, sobre Ecuador Inclusivo. Pero solamente el nombre porque como usted ha visto, ha podido ingresar, no hay rampas en donde estamos, en la Perla, no hay este tipo de señalética porque también hay que entender que la discapacidad es un abanico muy inmenso. Hay muchísimas formas de discapacidad y casualmente la visual no ha tenido un tratamiento. Se debe manejar en este caso con ciertos sonidos cuando una persona ingresa a un sitio. Por donde hemos pasado que es un sitio turístico, no hay.

Fiorella: Claro, dicen que por los sectores de regeneración urbana hay pitidos en los semáforos, hay sistema podo táctil, pero yo la verdad no he observado.

Navarro: Algunos funcionan, otros no funcionan y, y no solo tenemos un problema cultural con el caso de las personas no videntes. Si una persona no vidente se quiere trasladar de un sitio a otro en Metrovía de pronto es posible que lo haga, pero si en un bus normal se quiere trasladar es muy complicado. Primero porque los conductores no conducen como se debería hacerlo. Frenan de una manera muy tosca, arrancan de la misma manera ellos necesitan más que todo una cultura. Nosotros atacamos un poco indebidamente a las autoridades, pero también tenemos nuestra responsabilidad. A veces nos toca ver una persona que va... eh... O sabemos que está desorientado y a veces por cuestión de tiempo, por alguna excusa que tenemos no lo ayudamos. En eso también hay otra cuestión no tenemos datos estadísticos para saber cuántas personas eh... Con las diferentes discapacidades tenemos en nuestro medio.

Fiorella: No hay una actualización, porque lo último que hay es del 2011, si no me equivoco.

Navarro: Hondando un poquito más en el tema, el año pasado me llamó mucho la atención una señorita que andaba por el centro en una silla de ruedas, me acerqué y le pregunté que, si ellos tienen algún tipo de asociación, me dijo que en el Teodoro Maldonado Carbo, en el hospital del IESS en el sur en la parte de atrás, hay una asociación a la cual ella pertenece. Entonces le pregunté si ellos hacían algún tipo de actividad turística, a lo cual me dijo que sí, que en el cantón Baños, en la provincia de Tungurahua, ellos sí tenían una infraestructura un poquito más adecuada para personas con capacidades especiales. En todo caso me recomendó que hablara con la presidenta de la asociación porque ellos sí una vez al año hacen un tipo de integración y se hace un tipo de paseo turístico. Pero, ahí habría que determinar eh... El tipo de discapacidad, porque se imagina en un bus, primero que no tenemos los buses adecuados para personas con capacidades especiales, lo otro, es que, si va una persona con discapacidad social, va otra persona con movilidad reducida, otra persona no vidente, otra persona que es sorda. Creo que a pesar que los guías no estamos y lo reconozco, capacitados para este tipo de actividades todavía, se va a hacer muy complicado manejar a diferentes personas con diferentes niveles de

discapacidades. Pero, sí sería bueno que nosotros ya empecemos a, a planificar en los próximos años este trabajo. Que está en una tarea pendiente todavía con los hermanos que tienen problemas con eh... Con capacidades especiales en este caso porque se les ha abierto plazas de trabajo, pero cuando ellos quieren disfrutar en igualdad de condiciones que las otras personas encontramos una barrera.

Fiorella: Ese es el enfoque que nosotros le queremos dar, de que tanto las personas con discapacidades pueden disfrutar de los atractivos turísticos, realizar actividades turísticas como nosotros que no presentamos ninguna discapacidad. El problema es que no se ofrece un servicio eficiente por el desconocimiento que hay del mismo.

Navarro: Bien, en el momento, por ejemplo, yo he visto que en Quito hay una empresa que aparentemente está ofreciendo un servicio, pero los precios también son altos. Porque no es lo mismo que 10, 15 o 20 personas, eh... Sin ningún tipo de discapacidad venga y solicite un servicio a que vengan dos personas no más. O sea, si son personas con capacidad reducida, debe contratar dos guías para que trabajen con ellos. Porque tendría que trasladarlos de un sitio hacia el otro. Lo que me llama mucho la atención es que hace años en la provincia de Napo, concretamente en el cantón Tena, se estuvo trabajando en algo para hacer turismo inclusivo, se habían adecuado ciertos senderos, no de mucha distancia para que personas con movilidad reducida en este caso pudieran ellos ir en su respectiva silla de rueda. Lo leí hace unos tres o cuatro años, no sé en qué habrá quedado si seguirá todavía el proyecto en pie. Pero, en un inicio tuvo cierta acogida, el problema es que, en nuestro medio, cuando se lanza algo al inicio, eh... Tiene toda la cobertura de la prensa, todos los medios y luego muere. Aquí pasa mucho eso.

Fiorella: ¿Usted considera que no existe suficiente información y proyectos acerca del tema de accesibilidad?

Navarro: No, no existe, empezando... Mire, aquí hay una confusión terrible (pausa). Tengo amigos con capacidades especiales, de casualidad tengo un sobrino, bueno, él, este... No nació con problema de que no ve, él tuvo un síndrome, no recuerdo el nombre y él fue perdiendo la vista y en este momento es una persona no vidente. Entonces eh... Que sucede, que los proyectos no se los hace en función de... Porque siempre se lo ve como un grupo muy minoritario, y... También hay que reconocer que

estamos en una transición porque hace años, si yo recuerdo las personas no videntes o con un tipo discapacidad la gente las tenía encerrada en sus casas. Yo que considero que estamos en un momento de transición. Quizás el momento oportuno para hacer muchos proyectos pequeños, de aquí también debería incluirse a las universidades, la academia, las instituciones públicas, en este caso tenemos el Municipio, Ministerio de Turismo y yo si diría también las ONG[1] y los diferentes gremios que hay también de turismo aquí en Guayaquil que también ya se están formando, están en... Una etapa también de... Que están de operativos algunos, se debería de hacer de esta manera.

Como le había dicho en un comienzo la interpretación es muy importante para una persona no vidente tengo que empezar a manejarme con los sonidos que en el bosque hay dependiendo la hora sabemos que las aves normalmente se las ve en la mañana y en el atardecer, entonces habría que ver la hora que se puede hacer con ellos. Por ejemplo, cuando yo he tenido personas con algún tipo de discapacidad o personas sin discapacidad, con la enseñanza que me dio este señor español, yo lo que hago muchas veces, como se que hay ciertas flores eh... Que tienen mucho aroma, yo les doy a que ellos puedan oler esas flores, por ejemplo. A veces en el bosque encontramos olor como a orina de gato y uno aprovecha para decirle que de pronto es un tigrillo o el jaguar que está marcando territorio. Lo manejamos de esa manera. Eh... Pero habría que hacer una capacitación, eh... Muy bien dirigida, sin ningún tipo de palanqueo (risas), que desgraciadamente a veces se da y en el sector turístico he visto a veces, eh... Hay capacitaciones, pero a veces el que te capacita es alguien que nunca ha trabajado en el medio.

Fiorella: Claro.

Navarro: Yo siempre he defendido el hecho de que quien te va a enseñar algo tiene que ser alguien que tenga experiencia en eso, en este caso en Ecuador como yo veo que de pronto, quizás no hay, no he hondado mucho en el tema. Se debería traer, por ejemplo, Argentina ya tiene muchos trabajando de turismo inclusivo, entonces se debería traer expertos a expertos para que capacitan a las personas de acá.

Fiorella: Por ejemplo, suponiendo que usted va a realizar una guianza y dentro de ese grupo hay una persona ciega ¿Cómo lo manejaría?

Navarro: Primero lo, yo lo tendría eh... Bueno en este caso técnicamente el guía siempre va adelante, lo tendría después de mí (pausa). Si se trata de aquí en la parte de, de, de Guayaquil, la parte céntrica, debo tener mucho cuidado de pasar la calle. Todo eso tipo de cosas, tendría que dedicarle más de tiempo que las otras personas. Cuando inicie la guianza tendría que darle todas las indicaciones del caso porque también hay una situación con las personas no videntes que nosotros todavía no entendemos. A veces, nosotros vemos, la gente le llama un cieguito, de forma despectiva, a veces, entonces lo toma de la mano, del brazo o del antebrazo y empieza como que a llevarlo a la fuerza. Eh... Técnicamente lo que nosotros, por lo menos conozco, es que uno tiene que hablar con la persona y decirle que cuando necesite una ayuda me lo solicite o si no yo lo voy a tomar del antebrazo en los momentos que sea necesario. Si tuviera que llevar a una persona no vidente, por ejemplo, al Cerro Santa Ana, tendría que ir yo al lado, ya no ir él detrás mío, si no al lado, para poderlo ayudar.

Fiorella: ¿Cómo adaptaría lo que diría?

Navarro: Yo bueno, ahí tendría que ubicarlo, eh... Decirle que ubique su frente hacia este sitio y que ahí hay un río muy caudaloso que es el río Guayas, formado por dos afluentes importantes que es el río Daule y el río Babahoyo, y nosotros nos encontramos justo ya en la parte que corresponde al río Guayas. Dependiendo del sitio por el cual me encuentre, decirle que a unos aproximadamente 600 metros o 400 metros está la Isla Santay, uno de los humedales más grandes que hay aquí en este sector. Y hacer de todo tipo de interpretación, la importancia que tiene el río, que ha tenido siempre con la parte comercial de la ciudad de Guayaquil.

Fiorella: ¿Es conveniente que se le avisará con anticipación que tendrá una persona con esta discapacidad?

Navarro: Se lo debería hacer, este es un error que a veces por cuestión de tiempo, trato de entender. A veces, las agencias, eh... Como es, a mi me tocó una vez una chica alemana en Cerro Blanco, era un grupo, iba a hacer el sendero más extenso "El Mono Aullador" de cuatro horas y media. Cuando la chica llevaba 15 minutos eh... Ellos cargaban su intérprete y me dijo que ya no podía avanzar porque hace 15 días había sido operada de la vesícula. Entonces tuvimos que hacer en la parte baja una

caminata suave. Sería bueno que en la orden siempre se tome en consideración esto. El día lunes también tuve un señor español, le habían vendido el sendero más largo la agencia de viajes y cuando llevábamos una media hora me dice: “amigo ya no puedo seguir porque justo tengo un problema de las rodillas y no sabía que había que subir toda la montaña” (risas). Entonces sí debería existir ese tipo de comunicación, porque la gente a veces cree que el sendero, cuando escucha, por ejemplo, Churute cree que es como en la Isla Santay que es plano, también hay que subir montañas. Uno debe estar en buen estado físico, cuando a mi la gente me llama. La semana anterior me llamó una amiga, yo le dije “mira, si tú quieres hacer un sendero en la montaña, eh... Más extenso, diles a las personas que unas tres semanas antes se preparen, que desayunen bien, almuercen bien, cenén muy bien. Eh... Si viven cerca donde hay escaleras o paso peatonales pueden hacer ejercicio”. Me ha tocado personas que han estado a punto de desmayarse en el sendero del cerro porque han ido sin desayunar.

Fiorella: ¿Usted realizaría una excursión con personas ciegas en Cerro Blanco?

Navarro: Habría que planificarlo para ver qué sendero, de hecho, es más, yo he propuesto, eh... Con ellos Cerro Blanco, hacer un sendero pequeño autoguiada para personas con capacidades especiales. Pero, no es algo... Me dijeron que si eso va a tener éxito o no. No depende de que tenga éxito o no, si no, tener un producto listo para que cuando alguien lo requiera lo pueda realizar, ajeno al volumen. Tener listo el recurso adecuado de lo que se pueda hacer. Sólo que todo requiere de una inversión porque habría que adecuar ciertas partes.

Fiorella: En cambio, si a usted le tocara un grupo en el que todas las personas son no videntes, ¿Cómo lo resolvería? ¿Iría usted solo? ¿Cuántas personas necesitaría que lo ayudara?

Navarro: Bueno, habría que ver el grupo de cuántas personas son.

Fiorella: Un grupo de 10 por ejemplo.

Navarro: Ahí tendría que analizar la edad de las personas, ¿Por qué le digo esto de la edad?, porque si son chicos que de pronto estudian como lo tiene el Municipio en una institución no vidente, de pronto ellos están más eh... Propensos a captar lo que

uno les va a decir. Pero, si son personas de la tercera edad no videntes que en algún momento estuvieron excluidos va a ser un poquito más difícil porque se va a notar a veces un poquito de rebeldía en ellos (risas). Pero cuando son adolescentes, yo... Es más ni siquiera tenemos un estándar de cuántas personas debería manejar. Pero si son 10 personas, yo tendría que ir con otro compañero.

Fiorella: ¿A usted le gustaría recibir capacitaciones sobre el tema, en este caso sería, muy específicamente sobre personas no videntes?

Navarro: Ya, se debería socializar, socializar, socializar el tema, empezando por ahí, porque a la final puede ser que una agencia de viaje diga: "me interesa vender paquetes a personas con capacidades especiales". Los ecuatorianos cometemos el error a veces y ocurre con los servicios o con los bienes de consumo que yo diseño algo en base a lo que yo creo que puede ser, pero, no le pregunto, no voy a la persona que tiene la necesidad o al grupo de personas que tienen la necesidad. Yo creo que si debería existir una socialización respecto al tema de personas con capacidades especiales en general. Y habría que ver lo que me quedaría también pendiente el porcentaje que tiene una persona de ciertas discapacidades, entiendo que de 30% o 35% en adelante ya se considera una persona con determinada discapacidad. Habría que ver, por ejemplo, el porcentaje que tiene la persona, que se yo, si con un 70% hasta un 80% puede hacer una actividad turística o no. Porque yo puedo, si yo tuviera una agencia, me pongo a vender y viene alguien me dice: "tengo un familiar que está parapléjico", qué hago si no conozco. La persona me dirá: "no, pero es que me dijeron que usted está vendiendo para".

Ósea habría que, repito, socializar el tema, con expertos, con personas con mucha experiencia. Eh... Y aquí me voy a aguantar una descarga en contra del Ministerio, lo que pasa es que, no creo que, creo que el Ministerio eh... Está haciendo un papel, quizás no excelente, pero en la medida de que ellos pueden, hacen su trabajo. Lo que sucede es que muchas de las personas que están ahí, no, a veces no han tenido experiencia. Una si, otros no, ósea que sucede, que los ponen a ellos a hacer algo y no saben qué hacer. Porque le traigo esto a colación, el año pasado me llamó una señorita del Ministerio de Turismo, eh... Porque casualmente el presidente Lenín Moreno le había dicho al ministro, según supe que quería que Guayaquil también se inserte en esto de ser una ciudad inclusiva para personas capacidades especiales.

Me pareció excelente la idea, entonces la señorita me preguntó: “bueno, ¿qué es lo que ustedes hacen? ¿Qué sitios no más recorren?”, (risas) ¿Usted se ha dado cuenta si hay o no rampas? A lo que voy es que deberían ellos hacer un trabajo en el territorio de infraestructura primero, eh... Y también quiero comentar algo, quizás salirme un poquito del tema. Eh... Nosotros hemos visto que Guayaquil sí tiene algunos sitios interesantes, es verdad, pero están focalizados entre sectores (risas), aquí el Malecón Simón Bolívar y el Malecón del Salado. Uno, otro, cuando usted va hacia otras partes del mundo donde reciben muchos turistas, usted ve en los letreros que están en inglés y el idioma local. Aquí los letreros hasta para ir a los servicios higiénicos, todo está en español. Entonces, ¿a qué quiero llegar con esto? Que, si nosotros nos hemos despreocupado en ese asunto de los letreros, con mucha más razón, en lo que tiene que ver con las personas con capacidades especiales. Por ejemplo, donde hay información sobre un atractivo debería estar escrito en Braille para que la persona con capacidad especial si anda solo o con un familiar pueda a través, eh... Como se llama, guiarse o tener una idea de que es lo que está viendo, de lo que está haciendo, perdón.

Fiorella: Por ejemplo, en el parque histórico ellos tienen lo del sistema Braille pero solo es como en el sendero de vida silvestre. Uno sale de ese sendero y no hay más información. La persona ciega no sabe como llegar a los baños, como salir, no sabe porque no hay más información y lo mismo ocurre con las personas de movilidad reducida.

Navarro: Le repito, debe hacerse una socialización de todo esto, para que nadie se sienta primero excluido y segundo que no se haya tomado en consideración los criterios de muchas personas con experiencia en el medio.

Fiorella: Yo creo que esto sería todo, muchísimas gracias por su colaboración.

[1] Organización no gubernamental

Anexo 2.4 Entrevista con Jairo Barcia

Entrevistado: Capacitador Jairo Barcia

Entrevistadora: Fiorella Cassinelli

Fecha y hora: Jueves 14 de noviembre del 2019 a las 9:00 am

Lugar: La Costa, C.C Polaris, Guayaquil

Duración: 20 minutos

Fiorella: Coméntame, ¿A qué te dedicas? o ¿Qué es lo que has estado haciendo?

Barcia: Eh... Yo a qué me dedico, manejo varias ramas la verdad, manejo ramas de sistema, administrativo, actualmente estoy en el área fitness, pero, tengo conocimientos bastos en lo que es el coaching ontológico. El coaching ontológico es un tipo de coaching, el cual te permite conocer tus aptitudes de liderazgo y desenvolvete y conocer también lo que son... Tus habilidades blandas, que son... Se lo conoce como inteligencia emocional. Manejar esas habilidades te permite tener un mejor desenvolvimiento con tu entorno más que nada con las personas. Eh...Esto de aquí enfocándolo al tema de capacitación, te da una gran herramienta para poder comunicarte, conectar con la gente y poder transmitir tu idea.

Ahora, entrando al tema, el tema de capacitación es un tema muy amplio y... Las herramientas y todo lo que tú necesitas o cómo lo vas a realizar es muy relativo. Porque si te pones a chequear eh... La norma de capacitación que tiene el estado eh... El estado define cuatro tipos de capacitaciones; capacitaciones inductivas, técnicas, gerenciales y otro tipo de capacitaciones. Eh...Dependiendo del nivel de capacitación va a determinar el tiempo de duración y los materiales a usarse, porque si bien es cierto hay capacitaciones más didácticas y otras que son mucho más técnicas, que requieren mucho más tiempo de. Por ejemplo una empresa puede tener una capacitación la duración mínima puede ser de 6 horas y hay capacitaciones que llegan a durar de 30 a 80 horas, que ya se expanden a días y semanas inclusive, pero, todo esto depende de que tan técnico sea el proceso que se va a realizar,

porque, no es lo mismo capacitar a asesores comerciales que tienen que ejecutar un rol de venta y tienen que manejar los distintos perfiles de venta, que capacitar un técnico en redes o un técnico en sistemas, el cual va a manejar sistemas como ERP o un TSP o un MIS que son tipos de programas esenciales o tipos de programas enfocados a algo en general, a algo específico, perdón.

Eh... Todo depende del nivel de... De... Complejidad del sistema, pero, por ejemplo, a una capacitación de nivel... Turístico o enfocado al área de turismo que es lo que se va a realizar, las herramientas a utilizar... El primero es en infraestructura, es el lugar que tú tienes que llegar, vas a tener que tener un auditorio o una área en la cual puedas tener un grupo de personas reunidas. La idea de tener un auditorio o un lugar, tiene que el espacio tiene que ser... De la misma magnitud de la cantidad de personas que van a estar dentro de él. Porque no te sirve tener un espacio tan amplio y un grupo de personas muy pequeño porque se dispersa. Y da la impresión de... Eh... De falta de interés o desinterés de las personas porque estas muy amplio, es un lugar muy amplio y no vas a tener esa concentración que es lo que necesitas. Porque si bien es cierto la capacitación la estás dando e igual en cierto punto tiene que llegar a un brainstorming que es una lluvia de ideas, en el cual todos los participantes aporten algo dentro de como una retroalimentación de lo que están adquiriendo. Porque no te sirve como escuchar, escuchar, escuchar, si no lo estas asimilando y no lo estas interpretando. La idea de una capacitación es interpretar y adquirir conocimientos.

Fiorella: ¿Qué herramientas utilizas para realizar una capacitación?

Barcia: Eh... Las herramientas, las herramientas básicas, como te digo, la infraestructura, sería el lugar donde vas a hacerla, eh... Un sitio donde se puedan sentar, donde puedan tener su material de apoyo. Ahora, hay empresas que proporcionan este material de apoyo y otras que los participantes tienen que llevarlo. Eso es muy, muy, muy independiente de la empresa, del giro de negocio también. Generalmente es una carpeta para tomar apuntes ya que cada persona asimila o coge ideas principales distintas del tema general. Esto es muy, muy, muy personal. Lo que tiene que hacer la persona que va a capacitar, el capacitador que serían en este caso ustedes o la persona que vayan a contratar, eh... Debería llevar el material audiovisual, que serían diapositivas. Diapositivas generalmente se usa herramientas como Microsoft Power Point, se usa el generador de... Presentaciones de Prezi o

también se puede genera las diapositivas mediante un PDF. Existen varias herramientas que pueden ayudar a esto. Lo ideal de la... De esto de aquí es el material en si audiovisual porque tiene que ser un material... Que no canse a la vista y que no sea aburrido.

Fiorella: También puede ser un video.

Barcia: Exacto, pueden ser videos, pero lo, lo, lo, lo, lo, lo, lo fundamental son las diapositivas. El tema de las diapositivas, tiene que ser... Cómo te digo, no tiene que cansar a la vista y tampoco tiene que ser aburrido. Los colores no tienen que ser muy fuertes ni tampoco muy opacos. Otra cosa también es el tema general de las diapositivas, es que tiene que tener un fondo blanco y un texto legible porque si vas a poner un fondo blanco con letras amarillas, por ejemplo, no vas a poder ver nada. La idea es eso y otra cosa también muy importante dentro del material es mostrar más que nada imágenes e ideas principales, ya que, si tú pones mucho texto, eh... Tiende aburrir a la persona que está, está leyéndolo o está, está viendo las diapositivas, es un tema muy importante. Eh... Otra parte también como decías, claro los videos, es muy interesante, porque, quizás el tema aquí es un poco nuevo.

Fiorella: Claro.

Barcia: Pero en otras partes del mundo ya se está ejecutando y sería bueno también para causar un impacto en las personas que están dentro del proyecto, ósea, una... Las personas que están dentro capacitando, recibiendo la capacitación, sería de gran impacto... Ver la satisfacción o el bien que se genera o la problemática que se ataca prestando este servicio.

Fiorella: ¿Y cómo funciona una capacitación? Es decir, ¿puedo hacer talleres o solo es que el capacitador expone el tema?

Barcia: No, la idea de... De una capacitación... Eh... Bien elaborada es la retroalimentación porque no sirve dar un material si la otra persona no lo está captando o no lo está entendiendo, y puede en una evaluación o en un taller, tú te das cuenta de cuál es el nivel de comprensión que tiene la otra persona que tanto absorbió del tema y que tan versa o que tan versado está de él.

Fiorella: ¿Y tú ya has realizado capacitaciones a algún grupo?

Barcia: Capacitaciones he hecho de varias ramas, capacitaciones de sistemas y capacitaciones en administración.

Fiorella: ¿Y cómo te preparas? Ósea, ¿siempre sabes del tema o si no lo sabes tienes que buscarlo?

Barcia: Claro, ósea, generalmente la capacitación se la da a personas que estén enfocados a esa rama porque, ejemplo, yo vengo y quiero darle capacitación de... Como un uso de un sistema de información gerencial a personas que trabajan en el área de contabilidad, puede que en cierto punto sí, porque tiene que manejar un sistema, pero ellos no te están enfocados a eso.

Fiorella: Claro.

Barcia: O por ejemplo que yo le dé la parte de sistemas netamente de tecnologías de información a una parte gerencial. Ellos están simplemente como que cabezas para leer informes y para poder interpretar los informes que arrojan esos programas, pero ellos no están muy interesados en conocer la parte de codificación o de cómo funciona internamente el programa. En este caso, eh... Obviamente ustedes van a ir a guías turísticos o a compañías que presten estos servicios porque son partes que están dentro de, que manejan el tema. Algo importante del tema de capacitación es eh...Tú, tú mercado objetivo, es decir, a las personas adecuadas que tú vas a capacitar, tienes que estar dentro de.

Fiorella: Claro, o sea, yo no podría decirte a ti, quiero que tú me hagas una capacitación de guianza turística porque tú no estás dentro.

Barcia: Claro, porque yo no estoy dentro de, puedo tener la aptitudes y conocimientos de una capacitación general de lo que tiene una capacitación general pero no domino el tema. Generalmente para esto se busca una persona que domine el tema, que sea muy versado en el tema. Quizás el tema que ustedes están implementando es nuevo, sí, pero tiene que ser una persona que ya haya hecho guía turística, que haya dado estos servicios más que nada y que tenga una experiencia basta en, porque, es el que va a poder expresar mejor las ideas y acoplar el modelo que ustedes están

haciendo al modelo actual de turismo. Como que ok, un plan turístico se maneja de esta manera y si yo lo voy a implementar con el nuevo sistema para personas...

Fiorella: No videntes.

Barcia: No videntes, ¿cómo lo acoplaría a él?

Fiorella: Claro.

Barcia: Tiene que ser una persona versada, ósea, el tema de preparación de una capacitación es muy amplio, primero es conocer del tema, saber muy bien lo que se va a hacer, porque la idea es... Dar el conocimiento o dar las herramientas adecuadas para poder desenvolverse. Eh... Luego de eso es el material de apoyo, como te decía, material audiovisual para que se pueda interpretar y luego la retroalimentación, es ver que tanto han adquirido el conocimiento, que tanto, eh... Han interpretado lo que tú estás expresando.

Fiorella: Por ejemplo, nosotros tenemos pensado hacer ocho temas en la capacitación, ¿Cómo crees que estaría bien? ¿Hacer los ocho temas en una sola sesión o sería recomendable dividir como cuatro sesiones para hacer dos temas en cada sesión?

Barcia: Claro, lo recomendable es si es un tema amplio o extenso y más que nada nuevo si sería dividirlo en varias sesiones. Lo importante es saber la duración de las sesiones, la sesión mínima debería durar seis horas y puede que en seis horas manejes dos o tres temas para no hacerlo tan amplio y tan extenso, porque también como te digo, tiende la gente a dispersarse y aburrirse. Otra cosa también es el tema de ¿cómo quieren implementarlo?, porque, por ejemplo, también depende de cómo lo presenten porque cuando tu presentas una idea, la idea tiene que ser llamativa, tienes que presentar algo novedoso para que pueda generar impacto, porque si no, el tema no genera interés.

Fiorella: ¿Cómo empatizas con las personas?

Barcia: Eh... Ese es un tema muy importante. Eh... En ventas más que nada, en el área de ventas se maneja los perfiles de negociación. Eh... Se puede manejar un perfil equilibrado o un perfil agresivo, pero nunca puedes ir con un perfil bajo en

negociación. Es como que tú estás yendo a una concesionaria y viene un asesor comercial y te dice: "Buenas tardes, disculpe, este... Eh... ¿Está viendo un carro? ¿Le interesa algo? (De forma tímida)". Y la verdad es que no te genera esa confianza, no te genera esa... No genera el ambiente adecuado para que tú digas: "sí sabes que quiero este carro" porque es muy tímido, ósea, tampoco puede ir a "ah ya, este carro es lo que necesitas, ta, ta, ta". Es lo que se conoce dentro del medio, eh... Coloquial se podría decir como cachero, ósea, no puedes ir así. Tienes que ir con las herramientas adecuadas, ósea, deberías... Entrar con una actitud firme, pero a la vez abierta. Ósea deberías generar impacto en la primera impresión, la primera impresión es la que más vale. No puedes ir muy tímido, ósea, tienes que ir con las ideas claras. Tienes que mostrar esa seguridad dentro de ti para que la gente pueda...Eh... Encontrar en ti una persona que "ah mira, él sabe", ¿me entiendes?, generar esa fuente, eso es lo ideal. Eh... El tiempo de duración como te digo, depende también, es muy relativo de 6 horas a 30 horas, depende de lo extenso del tema.

Fiorella: ¿Cómo haces que las persona participen? Tipo, tú vas, estás hablando, quieres que participen y no lo quieren hacer.

Barcia: Exacto, el tema de la participación grupal es un tema que ya arraiga bastante en lo que es la psiquis porque ya es el comportamiento social. Generalmente todo cambio genera resistencia y cuando estas en un grupo de personas, generalmente cuando están en una capacitación de un tema nuevo, no se sienten en su zona de confort al 100%, están en una zona de descubrimiento. Eh... Para que se puedan desenvolver tienes que darles la apertura y la confianza, porque, si una persona no levanta la mano, nadie lo va a hacer. Porque también está el miedo al rechazo, el miedo a equivocarse, que es lo que las personas temen; "que yo no participo porque se van a reír por mi pregunta" o "quizás no estoy entendiendo el tema correctamente, pero no pregunto porque me da miedo que me juzguen". Es dar esa apertura, ósea, dentro de la persona que está dando la capacitación tiene que dejar claro los puntos de que se está aprendiendo algo nuevo y que está bien que no se conozca a plenitud el tema porque por algo se está yendo a una capacitación. Quizás sí, estás en un ámbito laboral con personas ya totalmente adultas que se manejan en un tema totalmente distinto porque quizás esto pasa más en los adolescentes y en los adultos jóvenes, pero parece mentira dentro del grupo social de las personas adultas, también

sucede el tema del miedo al rechazo. El miedo del qué dirán, tienes que dar esa seguridad, tienes que hacerlos sentir cómodos.

Fiorella: ¿Y cómo darías esa apertura?

Barcia: Cómo darías esa apertura, dentro de la charla siempre se generaría... Preguntas dinámicas, ósea, preguntas abiertas, no es como preguntas de si y no, sino preguntas mucho más abiertas para que se de el tema de como ok, eh... que se yo, un ejemplo, las personas no videntes tienen el tema de su sentido auditivo mucho más desarrollado y comienzas una pregunta abierta: “¿Qué opinan acerca de esto y qué creen o por qué creen que se genera esto?” y comienzas ahí el brainstorming, la lluvia de ideas , la retroalimentación. Ver que es lo que ellos piensan u opinan del tema, sería eso, o sea, hacer preguntas abiertas como que no enfocarlos en un si o no, y si dices si estas mal o si dices no estas mal. Si no: “tu respuesta es válida y me está ayudando a mí”, ósea, dar esa sensación al participante de la capacitación, darle ese incentivo también. Si una persona participa, muy bien me parece muy interesante y otra cosa también que causa gran impacto dentro de las personas es aprenderse el nombre o el apellido de ellos. Parece muy relativo, parece muy, muy indiferente, pero no es lo mismo que te diga: “ah muy bien, perfecto”, a que te digan: “ah muy bien Fiorella, eso está muy bien” o “Muy bien Srta. Cassinelli”, porque es como; ok, esta persona se está dando cuenta de quién soy yo, está tomando en consideración lo que estoy expresando y aparte me está reconociendo como una persona más. Eso también entra en la parte de aceptación social, que también es otro perfil que se maneja dentro de esto. Eh... Eso sería, serían las técnicas adecuadas para poder mantener una participación, más que nada hacer dinámicas activas. Tener ese tipo de dinámicas.

Fiorella: ¿Qué tipo de dinámicas conoces tú que se puedan hacer?

Barcia: El tipo de dinámicas aparte de las preguntas es hacer pequeños talleres, microtalleres dentro del mismo, y más que nada siempre estarlos rotando, porque cada persona es un mundo y cada persona piensa de una manera distinta. Eh... Lo que generalmente se hacen pequeños grupos y se los rotan. Como que, se explica un tema y ok, a continuación del tema que explicamos vamos a hacer una pequeña dinámica, vamos a hacer un pequeño taller, quiero que, que se yo, son 11 personas,

quiero que armen grupos de tres y grupos de cuatro o grupos de dos personas, en pareja, y quiero que cada uno de ustedes me exprese como ustedes lo interpretaron o una propuesta de. En la siguiente actividad se los rota porque hay que mantenerlos lejos de su área de confort, mantenerlos rotando porque el trabajo en equipo es muy bueno. Y, no todos trabajan de la misma manera y siempre va haber roces, porque, como se mencionó, todo cambio genera resistencia. Pero, es la única manera de que ellos evolucionen por así decirlo, y se van a saber desenvolver mejor. ¿Por qué?, porque generalmente una guía turística se maneja una o dos personas y no siempre van a ser las mismas, ósea, se generan más, nunca van a ser los mismos grupos, nunca vas a tener la misma cantidad de personas y eso es algo también, porque cuando tú trabajas en grupo y trabajas con distintas personas, eh... Simultáneamente conoces los perfiles. Hay personas a las que le puedes hablar de cierta manera, hay personas que les puedes hablar de otra manera, hay personas a las cuales le llegas de una manera distinta que a otras y eso es muy importante también para poder trabajar en este ámbito de turismo. Que la verdad es que tienes que conectar con el cliente para poder venderle o mostrarle, enseñarle algo nuevo. No puedes ir con la misma dinámica en todos los grupos porque hay personas que no te van a prestar atención porque no le genera interés tu dinámica o tu manera de desenvolverte.

Fiorella: Bueno, yo creo que con esto podemos culminar la entrevista, muchas gracias Jairo por la ayuda y colaboración en esta entrevista.

Barcia: Gracias a usted señorita Cassinelli.

Anexo 2.5 Entrevista con Gerardo Salazar

Entrevistado: Capacitador Gerardo Salazar

Entrevistadora: Fiorella Cassinelli

Fecha y hora: Viernes 15 de noviembre del 2019 a las 8:30 pm

Lugar: Samanes 2, Guayaquil

Duración: 10 minutos

Fiorella: Primero, coméntame un poco ¿A qué te dedicas?

Salazar: Me dedico al coach, en este caso yo estudié programación neurolingüística, yo soy coach, conferencista internacional avalado por la Universidad de los Hemisferios. El coaching es un entrenamiento que se realiza directamente a cualquier persona. Yo soy un facilitador, ¿qué es un facilitador? Yo te proporciono las herramientas para potenciar tus fortalezas y para que puedas lograr todas las metas que te has puesto o has determinado llegar. Es muy fácil hablar del coach de diferente manera porque ahora ha habido una gran afluencia de las personas que se dedican hacer coach. Pero, la diferencia está en que si lo hacen por simplemente por trabajo o si lo hace por pasión. En mi caso yo hago esto por pasión porque es lo que me gusta, lo que, lo que amo hacer. ¿Cómo se desarrolla el coach? Hay diferentes eh... Maneras de cómo desarrollar un coach, por ejemplo, en la etapa de entrenamiento y en la etapa que me ha tocado dar conferencias a mí, me he topado con personas que dicen: “no puedo lograr todo lo que quiero” o “no puedo cumplir la meta porque hay personas mejores que yo”. El coach te facilita herramientas para que tú puedas darte cuenta del potencial que tienes. De diferentes maneras, hay pensamiento lateral, lo que te dije, creencias limitantes, para llegar a lo que quieras llegar.

Fiorella: ¿Cómo haces para empatizar con las personas?

Salazar: Mira, a las personas en este caso lo que yo llamo es conectar con ellas, ¿cómo puedes conectar con una persona? Bueno, eh... Al principio tienes que indagar mucho, tienes que conversar con ella, puedes aplicar un par de herramientas

que son el FODA, que son el RAPPORT, pero lo que te dice lo que necesita la persona para que tú puedas trabajar en ella es el N-AGRAMA, que es un círculo que ayuda a las personas a determinar que tanto es feliz en cada particularidad de su vida, trabajo, familia, y así. Ver las prioridades que tiene según el estilo de vida que se maneja.

Fiorella: ¿Cómo te preparas para hacer una capacitación?

Salazar: Esto es de continuo aprendizaje, yo antes de hacer una conferencia primero estudio el tema. Cuando tienes que hablar en público nosotros tenemos que prepararnos mucho más porque el conectar masivamente con las personas es muy difícil, es muy difícil porque cada persona es un mundo. Y hay personas como tú que nunca han escuchado de un tema y sienten que es aburrido, entonces no aprenden.

Fiorella: ¿Qué material utilizas tú cuando realizas una capacitación?

Salazar: Claro, yo llevo mi material audiovisual, llevo mis diapositivas, explico, conecto con las personas, los hago interactuar, hay ejercicios que te pueden desarrollar, mucho, mucho, mucho tu capacidad. Te pongo un ejemplo, hay personas que dicen que no tienen el, el poder de desarrollar la creatividad, que no se les ocurre absolutamente nada y eso es totalmente falso. En mi caso, yo una de las cosas que fui aprendiendo o que fui desempeñando, que fui desarrollando a lo largo de mi estudio de programación neurolingüística fue el pensamiento lateral. El pensamiento lateral es la parte de, de la creatividad del ser humano, que se desarrolla de mejor manera y que la puedes potencializar, poten, potenciabilizar, perdón. Para llegar a marcar totalmente diferencia entre los demás. El pensamiento lateral te puede sacar de una situación de crisis, el pensamiento lateral es algo que todos tenemos pero que muchas veces no sé, no es desarrollado porque las personas no tienen la guía para hacerlo de manera beneficiosa para ellos.

Fiorella: ¿Qué aptitudes consideras que debe tener un capacitador?

Salazar: La aptitud, tiene que tener empatía, tiene que amar lo que hace y tiene que llegar a las personas de buena manera. Acá no es compe, esto no es competición, esto no es que yo soy mejor que tal, esto no es competición, cada persona es un mundo. Y en este caso se debe ayudar a los participantes.

Fiorella: ¿Tú mencionaste ejercicios para que las personas participen?

Salazar: Hay muchos ejercicios, en pensamiento lateral podemos trabajar hasta con una pluma, te lo puedo comentar, y a que llevo yo a trabajar con una pluma, con una pluma, yo te puedo decir, yo te puedo hacer un dibujo, te puedo poner una pluma y te puedo preguntar a ti, ¿qué te imaginas que puedas hacer con una pluma? Pero ojo, no quiero nada normal, quiero que todo salga de tu creatividad. Con una pluma, a donde no más te puedes ir. La idea es que no tengas límites, que veas fuera de la caja, es tu pensamiento lateral, es lo que, el pensamiento lateral es fuera de lo normal, es esa creatividad que tú puedas imaginar, es lo que tú le des.

Fiorella: ¿Desarrollar la creatividad es una buena forma de conectar con las personas?

Salazar: El pensamiento lateral no solamente es una buena forma de conectar con las personas, te puede sacar de un momento de crisis. Nada mejor que esa herramienta que tienes en la cabeza para descubrir tu potencial.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo de duración debería tener una capacitación?

Salazar: 1 hora.

Fiorella: ¿1 hora?

Salazar: Si lo vas a hacer más, si es un grupo grande máximo podrías hacerlo dos días.

Fiorella: ¿Cuántas horas los dos días?

Salazar: Dependiendo, dependiendo en que vaya encaminado el curso en este caso ya, ojo, si es comunicación efectiva, quieres mejorar tu comunicación, eres tímido para hablar en público, a lo mejor te da miedo el pararte frente a tus trabajadores, puedes mejorarlo, pero una hora, en una hora, yo creo que con todas las herramientas que tienes que se te da en el curso puedes desarrollarte de mejor manera y puedes romper esas creencias limitantes.

Fiorella: ¿Cómo haces interesante una capacitación?

Salazar: Dar una conferencia, una charla, es llevar un tema en específico, ¿cómo le haces interesante? ¿cómo le interactúas con las personas? Lo que marca la diferencia en dar una conferencia y hacer coach es que en el coach tratas directamente con la persona. Cuando tu vas a dar una conferencia es totalmente distinto ¿por qué? Porque en una eh... conferencia tienes que ir a hablar de un tema en específico me puedes decir tú: “sabes que Gerardo, yo quiero que me des una charla de lo que es pensamiento lateral”, yo voy justamente a hablar solo de pensamiento lateral, si me dices: “dame una charla de comunicación efectiva”, voy y doy una charla de comunicación efectiva. Si voy a hablar de creencias limitantes, voy a hablar de creencias limitantes. Ósea, es específico, la esencia o la empatía que llegues a desarrollar con el público netamente va más al tema y a como te desarrolles con tu expresión vocal y tu expresión corporal que juega un papel muy importante.

Fiorella: Muchas gracias por tu ayuda.

Anexo 2.6 Entrevista con la tutora del Club de Guianza

Entrevistado: La tutora del Club de Guianza de la Escuela Superior Politécnica del Litoral

Entrevistadora: Viia Karjalainen

Fecha y hora: Viernes 15 de noviembre del 2019 a las 10:00 am

Lugar: Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil

Duración: 20 minutos

Viia: Lo que nosotros queremos hacer es básicamente una capacitación para guías turísticos aquí en Guayaquil acerca del tema de cómo guiar a personas ciegas. Si tenemos un grupo donde hay una persona ciega, saber cómo tiene que guiar a esa persona, cómo hacer que también pueda disfrutar del paseo, temas de seguridad y todo eso. Lo que queremos preguntarle a usted, es acerca de su experiencia y si podemos, después que ya lo tenemos todo listo, hacerles el curso de capacitación al Club de Guianza.

Tutora: El asunto es importante, ¿por qué? Porque muy poca gente lo hace, tienen que trabajar con esta fundación que está trabajando justamente con personas con discapacidades, AndarEQ o algo así, entonces, este, por ahí, por ese lado también, nosotros ya tenemos apertura con la fundación 4 de Enero, que no es fundación es una escuela 4 de Enero.

Viia: Ahí justamente tenemos el coro con que estamos trabajando, vamos a hacer un grupo focal con ellos, ya fuimos a hacer observación y a ver unas presentaciones de ellos. (Interrupción 4:30)

Tutora: Ok, ya con eso tenemos un poco identificado dónde están. De esa escuela que nosotros trajimos vinieron 18 personas con capacidad reducida, y realmente... Entonces, se le dio a la fundación la parte que los chicos investigaron, se pusieron a investigar, ver videos, ver cómo se hace y toda la cosa, este, les dieron una pequeña charla de las experiencias que han tenido entonces claro, me imagino que esta capacitación, deberían generar tipo folletos, ese tipo de cosas sería importante

también, dentro de la propuesta, ¿no?. Ahora mucha gente no puede asistir a capacitaciones, pueden pensar en alguna plataforma, YouTube o algo, que no solo sea la charla sino que se vea con la práctica cómo lo están haciendo, es muy importante que todo el proceso que ustedes tengan desde ahorita, este, filmen, tengan alguna persona que documente todo esto. De ahí, ¿cómo te dijo?... De que es importante, sí, pero también tienen que validarlo a nivel de datos. ¿Cuánta población tenemos ciega a nivel de Ecuador? Ciego creo que es la palabra más adecuada para su tema, en este caso pues, ¿no? Entonces, esa población, ¿cuánto de eso?, porque también, no creo que llegemos a esta especificidad, de tener de en qué estrato social están, pero todos tienen derecho de acceso según la Constitución, según las Naciones Unidas, blablablá, todo el mundo te dice que tienen derechos. Entonces, la idea es justamente ¿dónde ellos podrían hacer? Tienes espacios urbanos, espacios rurales, tienes espacios de playa, este...

Viia: ¿Y cómo les fue la experiencia con los ciegos?

Tutora: O sea, yo era la maestra de esa salida, o sea, yo no cogí a ninguno, así que yo tenía que ver que todo funcione, que estén bien distribuidos.

Viia: ¿Tenían una persona con cada uno, como un asistente para cada uno?

Tutora: Sí. Porque mira, la metodología solo que nosotros, cuando ya sabíamos que ya venía esto porque Rosa era la que estaba trabajando con la persona con quien estaba trabajando para ver cómo hacer esa propuesta de hacer el sendero para personas ciegas, ¿no?. Entonces, ¿qué pasó? Sabíamos que vienen de 20 a 24 personas, entonces nosotros necesitamos 20 guías, pero cada grupo, o sea, porque este guía es un guía acompañante, que puede ayudarlo a vivir la experiencia, pero aparte de eso cada grupo necesitaba su guía. Los chicos estaban súper súper nerviosos (interrupción, 7:45)

Tutora: Entonces, lo que estuvimos conversando, los chicos estuvieron súper nerviosos, se les dio igual indicaciones y todo, pero también nos tocó, eh, la gente de esta fundación es muy buena, tienen muy buena actitud y ellos, o sea, los más nerviosos eran los chicos, no ellos. Pero, salieron cosas interesantes, qué tipo de bastón tiene que ser, los mismos chicos de aquí dicen “miss, nunca había abrazado un árbol”, han visitado acá el bosque pero nunca se le había ocurrido abrazar un árbol,

ahora les tocó abrazar árboles, les tocó coger hojas para hacerlos oler, hacerlos sentir y toda la cosa, porque... Lo que sucedió, yo siempre me acuerdo de que fueron cosas chistosas, pues, que dice Mario, está guiando a uno de los grupos, dice “y como ustedes pueden ver, este árbol es verde que no sé cuánto no sé cómo” entonces, una señora le dice “que raro joven, porque yo lo veo todo negro”. Mario se quería morir, los chicos también eran así, pero ellos ja ja, toditos se ríen, les quitó esa tensión pues. Eso de no utilizar las palabras que para nosotros son tan normales es una cuestión de práctica. Incluso, ustedes tienen que partir en su justificación el por qué es tan importante atender a estas personas, y no sólo a nivel turístico sino a nivel de vida. Ahí ustedes sí pueden... (Interrupción 10:27)

Viia: ¿Sí considera que podemos hacer la prueba piloto con el club entonces?

Tutora: Tienes que hacer dos cosas. Una, justificar la problemática, la necesidad y toda la cosa, deberían trabajar con el club, con otras personas quizás de aquí mismo de la ESPOL, para que llegas a vivir la experiencia con los ojos tapados, ya, entonces eso utilizamos parte del proceso de capacitación, porque si no, el guía no va a entender.

Viia: Entonces ¿eso sería parte de la capacitación?

Tutora: Vivir la experiencia, eso. Tu capacitación debe ser muy tipo práctico, ya, no es sólo diapositivas, por eso te digo, utilicen videos, traigan a la gente, que sea práctico. Entonces, tú tienes, el ciego como tal, pero una cosa es que traer un ciego y te toca asistirlo, otra cosa es sentirte ciego y ver qué necesito yo como guía desarrollar para poder atender a otra persona. Entonces, ¿qué pasa?, puedes hacer algo muy sencillo como, en la primera parte de la capacitación los llevas a la mitad al aula, los vendas y la otra mitad los coge. Entonces, los llevas sólo a la parte del parqueo, hablar sobre las zonas urbanas, y luego toca el campo, nos vamos al bosque, y este bosque, esta parte de aquí no es tan, entonces los llevas a hacer el recorrido, puedes tener gritos y todas esas cosas, pero es para que se sienta la experiencia. Y ojo, acuérdate que el guía es manejador de grupos, entonces no sólo queda el hecho de que debe saber cómo guiarlos, sino que este manejador debe atender emergencia, este manejador tiene que saber algo de Braille, porque le puede tocar un viaje y le presenta su documentación está en Braille o puede ser otra cosa,

este, ¿cómo explicarles?, ¿cómo llegar a cada persona? No lo cierres al punto de guía sino al punto de este guía que maneje. Ahí vas a tener una propuesta integral que cierre el círculo. ¿Qué haces en caso de emergencias? ¿Qué tipo de emergencias se pueden presentar con ellos? Y ¿cómo los atiendes? (Interrupción 13:35)

Tutora: Este, cuando ustedes van desarrollando, sean súper prácticos, o sea ¿cómo hacerlo algo diferente? Que no sea un curso como todos... Tienes que hacerlo algo, y como te digo, no es lo mismo guiar en una ciudad que guiar en un área abierta, o guiar en un bosque, hasta ¿cuáles son los impedimentos con lo que se puede encontrar? Por ejemplo, no tienes la rampa, no tiene el bastón adecuado, no tienes suficientes guías, ¿qué pasa al momento que no tienes suficientes guías o acompañantes para eso? O sea, ¿cómo puedes manejarlos si eso pasa? Manejar una emergencia, ¿qué hacer si nos coge un temblor? Esa es la capacitación, para que estén preparados para todo. Pónganse a pensar ¿qué situaciones pueden pasar? A ver, nos cogió tal cosa, y si vamos para una playa, entonces ¿qué sucede en una playa? ¿Hasta qué punto los llevo? ¿Qué hago? Ya. Y muy importante es reconocer las diferentes herramientas e instrumentos que requieren estas personas. Darles una breve introducción a lo que es el Braille, este, a parte del Braille tenemos las audioguías, en los museos nos ayudarían mucho las audioguías. ¿Qué pasa si es un museo como ahora es el Mitad del Mundo? En la Mitad del Mundo, lo cambiaron pues, antes era todo visual porque había guías ahí y todo ok, que los diferentes trajes, que las etnias y todo ese tipo de cosas, pero ahora han puesto muchos de esos... Tipo paneles interactivos para, pero también, ¿a quién le sirve un panel interactivo? Una persona que ve. Entonces ¿cómo hacer que esta persona ciega tenga la experiencia igual que una persona que no es ciega? Eso es muy importante pues, ¿no? El guía es el responsable de que la experiencia sea satisfactoria, que no se sienta diferente y que lo disfrute igual o más que una persona que está en todos sus... Sentidos, exactamente. (Interrupción, 19:40)

Viia: Muchas gracias.

Anexo 2.7 Entrevista con Ian Moncayo

Entrevistado: Ian Moncayo, director del coro “Notas de Luz”

Entrevistadoras: Fiorella Cassinelli y Viia Karjalainen

Fecha y hora: Viernes 22 de noviembre del 2019 a las 4:00 pm

Lugar: Oficina privada, Kennedy, Guayaquil

Duración: 17 minutos

Fiorella: ¿Cómo han sido sus experiencias cuando ha viajado con los chicos del coro?

Moncayo: Muy buenas, porque... Mi propósito personal con respecto al coro es darles un arma, una independencia, em... Si a veces siento que son personas que tienen un limitante, por un lado, que les pueda impedir, valga la redundancia, tener un trabajo, por otro lado yo les estoy haciendo muchas fortalezas por el lado de la música, para que la gente cuando los vean, aparte que los puedan reconocer porque han salido en todos lados, se den cuenta que ellos hacen lo que hacen de una manera quizás mejor que una persona que tiene todos los sentidos. Entonces, lo que yo hago, todos los festivales, todo lo que se hace, es para que ellos adquieran todas estas destrezas, entonces cuando nosotros hemos ido de viaje, aparte de lograr eso, hemos logrado que sean un poco más independientes, porque de veinte y pico chicos, sólo permito que vayan tres o cuatro papás. Entonces, más de la mitad, 15 o 16 personas mandan a sus hijos solitos, a sus hijos ciegos solitos. A sus hijos que visten, que arreglan y que prácticamente les dan de comer a su boca, los mandan solitos, y no tienes idea de los desmayos que hay a veces en los aeropuertos, las peleas conmigo porque no pueden ir y que no sé cuánto, y les digo no, déjenlos. Crecen, crecen. Porque ellos saben que pueden hacer ciertas cosas. Comparten cuartos con otros chicos, y quizás una persona mayor que les oriente un poco pero ya van haciendo cosas por sí mismos, cosas que aunque no lo creas, eh... Las mamás, por el exceso de cariño les están haciendo todo, ¿no?. Entonces, cuando ya se ven en otro medio, lo hacen solos, y luego llegan a sus casas y les dicen “mejor yo sigo haciendo esto”. Entonces,

después de un viaje hay una evolución enorme en los chicos como persona y como ser humano también.

Fiorella: Para algunos me imagino que fue su primera vez de subir a un avión, ¿no se asustaron?

Moncayo: Eh, que yo recuerde, no. De hecho les emociona, porque ellos no disfrutaban tanto de lo visual, más por lo que es este, otros sentidos, entonces, sentir la vibración del avión cuando despegamos, o la falta de presión ligera que se siente a veces, entonces todo eso a ellos, son sensaciones nuevas, entonces las buenas y las malas, ellos las aprecian mucho, siempre están muy pendientes de todo lo que pasa.

Fiorella: Y para movilizarse en el destino, cuando ya llegan y tienen que hacer los trámites de aduana y todo eso, ¿han tenido problemas?

Moncayo: Yo ahí me aprovecho en cambio de las... De los estereotipos, porque todo el mundo piensa que son pobrecitos, que por aquí, entonces dicen "ay pobrecitos, pasen ustedes primero" (todos se ríen), entonces "sí, pobrecitos" y los hago pasar primero y todo lo demás, les han dado siempre que se puede, por supuesto, asientos en primera clase, entonces, yo no tengo ni un centavo pero he ido en primera clase como 20 veces, gracias a ellos, entonces para qué... Ellos, eh... Yo creo, yo creo que, que, que hay que obtener todo lo positivo, y si dentro del, del, del... Digamos de una manera muy suave, porque no lo hacen a propósito, y si hay una discriminación positiva, yo la aprovecho. ¿Discriminación, por qué? Porque repito, no es que te hacen hacer la cola o... Los chicos son fuertísimos, son fuertísimos, son 20 veces más fuertes que yo, pero bueno, ellos piensan que son débiles, que son pobrecitos, entonces enseguida los mandan a primera clase, pero me acuerdo alguna vez, que estuvimos en una ciudad de Perú, que teníamos un vuelo a las cinco de la mañana, y nos levantamos a las tres y media, y nos íbamos a Lima, em... Se suspendió el vuelo. Llegamos al aeropuerto a las cuatro y media, no... A las cuatro de la mañana, y el vuelo estaba suspendido. El otro vuelo era a las cuatro de la tarde. Estaba suspendido el vuelo por el mal tiempo, entonces, la ciudad donde estuvimos, que era Trujillo, tenía el aeropuerto lejos, entonces, ya no teníamos hotel, entonces, todos, todo el mundo, como era un aeropuerto pequeño, estaba muy preocupado por los niños, "pobrecitos los niños". Les buscaron cojines, les buscaron todo para hacer una,

para hacer lo más placentero posible la sala de espero, de la espera, pero los pelados, como andamos con guitarra, con cajón, se pusieron nueve horas cantar sin parar. Y todo el mundo era que pasaba y se quedaba y cantaba y bailaba, se subía a su vuelo, llegaban otros, llegaban y cantaban y se iban a su vuelo, o sea fue la feria ese día con los chicos. Les regalaron comida, todas las aerolíneas porque estaban encantadas con el espectáculo, y ¿tú crees que los manes se cansaron ni un minuto? Estuvieron maravillados con ellos.

Fiorella: ¿Y el trato por parte de las aerolíneas, de los hoteles, restaurantes?

Moncayo: La verdad, realmente, como te digo, ellos no están acostumbrados de tratar con personas con discapacidad visual, entonces lo primero es la condescendencia, ¿no?, en exceso de atención, que a veces yo la veo como una discriminación positiva, entonces yo la aprovecho. Porque a veces sí, el pobrecito yo prefiero eliminarlo, pero tampoco soy soberbio y digo “no que no les den nada, ellos pueden todo”, o sea, lo que yo hago es aprovechar eso y hacer que ellos, dentro de lo posible, estén cómodos sin que estén vagos. Entonces, nos han tocado muchas cosas así. Lo que sí a veces nos ha tocado en los lugares no muy inclusivos, por ejemplo, no me molesta subirme a una tarima grande para cantar, pero si vas a invitar un coro con discapacidad visual, tiene que tener un pasamanos, porque al no tener algo donde agarrarse se sienten increíblemente inseguros. Entonces, es muy difícil en una escalera pequeña, corta, subir una persona ayudando a los otros sin pasamanos, porque tú mismo puedes caer y vas arrastrando un pocotón de niños (todos se ríen), entonces ese tipo de cosas a veces no están considerando, entonces cuando hay una presentación grande en seguida yo ya sé qué no te van a poder y enseguida lo pido. De hecho ayer, tuve un... No inconveniente, porque cuando llegué al ensayo general en la mañana, la escalera no tenía pasamanos, y yo le digo “¿y el pasamanos?”, “Uy, pasamanos, ¿para qué?” y le digo “para los chicos, hay que tener un pasamanos” y en la noche había un pasamanos, porque son cosas que sí necesitan, que no se puede dejar de tener.

Fiorella: Y por ejemplo, en los viajes, cuando les dices que a tal hora hay que salir, ¿tú los pasas viendo a cada uno por las habitaciones o ellos mismos solo salen y se reúnen en una parte?

Moncayo: De hecho, no, por ejemplo, mi distribución es que siempre van cinco o seis papás, u otra persona del centro, porque en cada habitación tengo un adulto. A veces es entre comillas incómodo, pero yo suelo pedir en los hoteles más grandes de lujo, por más grandes que hayan sido, o los más lujosos que sean, habitaciones de cuatro. Entonces, ¿por qué? Porque van tres niños y va un adulto. O tres niñas y una mamá qué sé yo, cosas así. Entonces los padres son los encargados en que los chicos estén a tiempo, por lo general la cita es abajo del hotel, yo no tengo pasar viendo a nadie.

Fiorella: Entonces ¿crees que una persona puede estar ayudando a un grupo de tres, cuatro chicos, así?

Moncayo: Si es en una habitación, sí. Porque, de todas maneras, hay muchas consideraciones. Ellos, cuando llegamos a un lugar y se ambientan, pueden ser muy independientes, ¿verdad? De hecho, en sus casas ellos andan solitos sin bastón, sin absolutamente nada, pero si llegas a un hotel, la habitación todavía no es reconocida, por lo general nos quedamos en el hotel dos noches, tres noches, nada más. Entonces, no hay mucho tiempo para reconocimiento, entonces ahí sí necesito a alguien para que los ayude para que no se golpeen, para que no tumben una lámpara, qué sé yo, cosas de ese tipo. Eh... Por eso los distribuyo de esa manera. Además, son chicos. Chicos normales. Entonces, hacen mucho relajo si están solos (todos se ríen).

Fiorella: ¿Qué consideras que deberíamos incluir en el programa de capacitación?

Moncayo: Si ustedes van a hacerlo de turismo, debe ser turismo de los sentidos, como ya les había dicho. Ahora... Si tú pones al lado del guía turístico, ¿verdad? Ellos deben de tener, primero debes... Quizás... Asistir con ellos a los lugares turísticos para que vean cuál es su apreciación como turista. Ya te digo, nosotros hicimos muchas formas de turismo, ¿no?. Estuvimos en la playa, ellos disfrutaron del olor de la playa, poner los pies en la arena, de todo lo demás, de tocar un caballo, qué sé yo, hay muchas cosas, porque yo no les puedo decir "miren al horizonte" porque no pueden ver, entonces, tienen que hacer una forma de turismo orientada a ellos. Las comidas, todas las comidas ecuatorianas tienen diferentes olores, la misma naturaleza tiene diferentes olores, el río a veces huele diferente, el estero, bueno, peor (todos se ríen). Entonces, yo creo que en ese tipo de cosas te puedes basar.

Viia: Y en la movilización, por ejemplo, el guía ¿qué debería hacer, cómo debería guiar a un turista ciego?

Moncayo: En la movilización, a un turista ciego pues, por lo general, la forma de tratar con una persona con discapacidad, por lo general ellos te cogen a ti, tú no a ellos. Eh.. No te podría asegurar a ciencia cierta, pero ellos se quieren sentir libres, cuando tú los tomas, se sienten como que... Inútiles. Entonces, por lo general lo que hacen, es que te ponen la mano en el hombro, y caminas. Normal, normal, normal. Les vas contando si hay obstáculos inesperados, por ejemplo, un escalón, un desnivel, qué sé yo. De ahí vas conversando, les puedes decir "hay un semáforo, vamos a esperar un rato" mientras conversas, todo lo demás, sin detallar todo "ahora pasó un perro" porque no hace falta. A veces sí te preguntan "¿qué es ese ruido?" Entonces cosas así. Pero de ahí, cuando te guías con alguien, con ellos, por lo general tienen la mano aquí (apunta a su hombro), y a veces el bastón para ir viendo los desniveles, para ir viendo cosas de ese tipo. Y si van sin bastón, pues, la mano allá. Ellos tienen, ellos también... Pueden tomar la Metrovía, porque las Metrovías, supuestamente, les van diciendo cada una de las paradas. Los chicos se van solos a sus casas, la mayoría, una cosa que me da mucho gusto, y a veces me hace tripas en el corazón, pero yo tengo que pensar que uno no está para siempre, y también tienen que hacerlo solos. A veces se quieren ir, y yo los quiero ir a dejar en sus casas, pero me tengo que decir "que se vayan ellos". Así que se van todos solitos. De hecho, Alejandro vive en Naranjito, y él sale de su casa solo, de Naranjito, al terminal de Naranjito, llega al terminal de Guayaquil, camina a la Metrovía, llega a la Metrovía y llega al ensayo. O sea, imagínate... De hecho, justamente con él, alguna u otra vez, me ha tocado encontrarlo perdido sin querer, una vez en una calle increíblemente concurrida le encontré y "¿qué haces acá?", "voy al ensayo", "¡súbete!" (todos se ríen). Cosas así. Me ha tocado un par de veces. Él ya sabe, a veces por los ruidos, para ellos a veces algunos lugares suenan igual, o sea, saben que aquí no va, entonces... Es chévere. Es chévere lo que hacen ellos. Yo soy el fanático, el número uno de ellos, porque yo, en serio, aprendo mucho. Aprendo muchísimo con ellos. Cuando me dicen a mí, no me molesta, pero cuando me dicen "que gran trabajo que tú haces lan", yo no me siento así. Puede parecer falsa modestia, o falsa humildad, pero yo no me siento así, yo me siento que este... Realmente agradecido, por poder hacer lo que... O sea, poder aplicar un poco lo que yo hago con semejantes seres, imagínate. Ni siquiera

hablando de lo religioso, hablando de verdad, o sea, de espiritualidad, son unos seres espectaculares. Tendiendo el mundo opuesto, nunca dejan de reírse, nunca dejan de bromear, nunca dejan de estar felices, nunca dejan de hacer cosas, entonces, imagínense... Tenemos chicos con historias que tú ni te imaginas, de hecho, no te has profundizado en cada una de las historias de ellos. Porque ninguna siquiera es común, todas tienen algo diferente. Entonces, es muy difícil, muy difícil. Pero, la verdad es que, a final... Uno no puede lamentarse y tiene que ayudar en lo que se pueda, dejando que ellos puedan hacer lo que saben hacer.

Viia: Creo que con eso podemos concluir la entrevista, muchísimas gracias por su tiempo.

Anexo 2.8 Grupo focal con los miembros del coro “Notas de Luz”

Participantes: Adolfo, Alejandro, Anita, David, María Elisa, Mariuxi, Sergio; miembros del coro “Notas de Luz”

Entrevistadoras: Fiorella Cassinelli y Viia Karjalainen

Fecha y hora: Martes 19 de noviembre del 2019 a las 10:30 am

Lugar: Teatro Centro de Arte, Guayaquil

Duración: 30 minutos

Fiorella: Buenos días chicos, como ustedes son los expertos en el tema queremos saber un poco la información o el contenido que podemos agregar en esta capacitación que pensamos proponer. Antes que nada, ¿Cómo fue su experiencia en el festival de Grandes?

María Elisa: Muy bien.

Anita: Yo no estuve porque tengo algo... Un problema, entonces, este... Yo vengo cuando puedo al coro, no soy de planta, porque... O sea, el profesor lo aceptó así por el problema que tengo.

Sergio: Yo llevo un año, ya para dos años en el coro, las presentaciones, los ensayos también son enriquecedores.

David: Fue súper chévere el festival, a mí me encantan las presentaciones.

Fiorella: ¿Han viajado con el coro?

Anita: No porque soy nueva.

Sergio: Yo tampoco he viajado.

Mariuxi: Yo sí fui a Perú y a México.

Adolfo: Con el coro si, hemos ido a Perú y a México.

Alejandro: Cuando viajamos para México, fue algo increíble, chévere, bacano, bueno... Todos los sinónimos de aquello. Me gustó viajar para allá (pausa). ¿Saben qué? Lo primero que me gustó fue que me fui solo.

(Todos afirman con la cabeza)

David: Fuimos con los profesores y todo, pero no con mis padres y eso me gustó fue muy chévere, ya que, eh... Al menos yo fui solo, solo con los profesores y el profesor, entonces fue una experiencia muy chévere.

Alejandro: Irme en avión wow, entonces es como que, cuando viaje para allá, saben se quedó ahí grabado en mi cabeza, esto se va a volver a repetir y de hecho tengo planeado, dentro de mis planes está viajar. Viajar mucho, conocer mucho, me encanta les cuento, me fascina. Y no, no tengo ese temorcito de que me voy a perder. De hecho, me encanta perderme.

(Todos se ríen)

Adolfo: A mí también me encanta, es toda una aventura.

Alejandro: Yo siento que tengo un espíritu de algún hippie loco aventurero dentro de mí, no se (se ríe), me gusta mucho esto de las aventuras, salir. De hecho, una de mis locuras que quisiera hacer, bueno, no es que quisiera, algún rato lo voy hacer es el lanzarme con un paracaídas en un avión, eso también la tengo ahí en una de mis listas de locuras para hacerlas.

(Todos se ríen)

Fiorella: ¿Y cómo estuvo la experiencia en los viajes con el coro?

Mariuxi: Muy bien. Nosotros en México y en Perú muchas veces nos quedamos en una habitación conversando hasta las cinco de la mañana. (Se ríe)

Fiorella: ¿Y cuántos días duraron esos festivales?

Adolfo: El de México fue larguito, como una semana.

Mariuxi: Pero llegamos al hotel, creo que a las 12 de la noche y salimos a las ocho de la mañana. Y muchas veces nos quedamos despiertos ahí en silencio para que el profesor no nos escuchara.

(Ríen todos)

Fiorella: ¿Y los llevaron a visitar lugares o sólo asistieron al concierto?

Mariuxi: Ah sí, sí nos llevaron a visitar, unas colinas que ya no me acuerdo el nombre, y nos enseñaron unas cosas como de vidrio, no sé, que uno se pone así y mira al sol, y nos estaban explicando y le preguntamos al profe “¿qué es eso?”, y nos dice “para ver el sol” y todo el mundo “¡déjame ver!” (se ríe) Y el guía se quedó como “¿Qué?”

(Ríen todos).

Alejandro: Y luego nos dice “es que son cargosos”.

Fiorella: Así nos ha dicho que son bromistas.

Mariuxi: Sí, pobrecito ya se ha traumatado.

Alejandro: Bueno ya se ha acostumbrado.

Viia: ¿Cuántas personas asistieron a esos viajes?

Mariuxi: Ahora hay chicos nuevos, pero en esos viajes fuimos como dieci.... ¿Qué serían? Diecisiete o algo así.

Fiorella: ¿Y con cuántas personas van?

Alejandro: Fueron Ian, Carmen y tres papas. Ah ya, y uno o dos profesores, no me acuerdo.

Mariuxi: Sí, así fue.

Fiorella: ¿Han viajado por su cuenta, aparte lo del coro?

Anita: Yo no.

Fiorella ¿Pero quisiera?

Anita: Claro, ahorita mi enfermedad no me permite viajar y el dinero. Como mucho he ido a Santo Domingo.

Sergio: Yo he ido a Yaguachi, Daule, Samborondón, Milagro y así. Han sido unas lindas experiencias, me gusta conocer los lugares dentro y fuera de la ciudad.

María Elisa: Yo viajé a Dubai con mi hermana, también he ido a Bogotá.

Alejandro: A mí me encanta mucho la aventura, tengo planeado salir con una mochila, mi guitarra y salir por ahí a conocer gente, experimentar y así. Hace poco hice algo parecido en el feriado anterior, me fui a la playa y estuve en Salinas y estuve así, estuve perdido de hecho (risas), pero me pareció chévere, conocí gente nueva y me quedé hasta la noche para escuchar la playa en la noche, sentir las olas en un anochecer es bien chévere, bien bacán el sonido, el silencio, es algo bacano.

Fiorella: ¿Qué lugares conocen aquí en Guayaquil?"

Mariuxi: La estatua de Simón Bolívar.

David: Yo fui al Parque Histórico, pero hace uff... En escuela creo que fui, o en colegio, no me acuerdo. Cuando yo fui creo que no había los letreros en Braille todavía. Pero fue hace tiempo.

Alejandro: Bueno yo siempre desde que voy a Guayaquil, porque ya pues yo no soy de Guayaquil, yo viajo para Naranyork (se ríe). Pues yo viajo para acá, para Guayaquil casi todos los días, pero para mí es algo normal porque yo siempre he visto todo de una manera así normal, o sea, entiendo que las personas que ven, eh... Es como que... No sé, se les hace algo extraño porque ven entonces... Es un poquito

complicado de explicar, pero te digo que viajo normal. No tengo dificultades, no tengo esa dificultad de ponerme una traba.

Mariuxi: Es cierto que no tienes trabas, Alejandro ha subido el cerro Santa Ana. Yo no he ido pero sí quisiera ir.

Alejandro: Y sí (se ríe), he hecho muchas locuras, lo que me propongo lo hago, entonces, estuve... En el cerro Santa Ana siempre voy cuando quiero distraerme, cuando quiero respirar aire fresco, me voy hasta el faro y así. Sobre todo, lo hago solo para que la gente vea y diga: "wow" pero... Yo te digo no es nada del otro mundo.

Sergio: Mi amigo ha ido, y me ha dicho que, si tú vas con alguien, riéndote y todo así, no lo sientes, pero si vas solito es como que, en medio camino te quedas. Pero yo no he ido para allá. Dicen que subes allá y la vista es hermosa, pero ¿qué vemos nosotros? Tal vez sentir la brisa.

Adolfo: Cualquier rato tenemos planeado con los chicos, nosotros siempre salimos al Malecón, a perdernos, es una emoción bien bacana, así perderte, es como una aventura.

(Ríen todos)

Adolfo: Siempre salimos así al Malecón, a ver qué onda, solemos ir a ver los eventos que hay de otros coros y así. Así que eso es nuestra vida, la gente con discapacidad visual vive al máximo, o sea es como tú, como cualquier persona que disfruta.

Via: ¿Han encontrado algún desafío al momento de movilizarse en lugares que no conoce?

Sergio: Sí.

Mariuxi: Desafíos... En lugares desconocidos depende, si hay muchos obstáculos sí... Pero si dicen que es un lugar abierto, ya, voy despacito pero seguro. Pero todavía no me atrevo caminar sola por la calle. Peor andar en bus. Yo me siento más segura en la Metrovía. Te dicen las paradas, en cambio en los buses tú dices "para" y paran tres, cuatro cuadas después. Y uno ni ha bajado y ya quieren arrancar.

Sergio: Sí, la Metrovía es más chévere, más segura.

Alejandro: Y sabes dónde va a parar exactamente.

Mariuxi: Lo único es que te quedas dormido ya. (Se ríe) A veces nos juntamos con los chicos del coro, pero así solita solita todavía no voy.

Anita: Pues... cuando uno se desplaza a un lugar que uno no conoce obviamente se siente extraño porque uno se anda chocando y cosas así, pero una vez que a uno le expliquen: "sabes que, esto está aquí, esto está allá", uno se va acostumbrando, a veces es el ambiente también, a veces uno no se acostumbra. Pero yo creo que es algo de poco a poco, porque a veces hay guías, hay personas que si saben sobrellevar a las personas con algún tipo de discapacidad.

Viia: ¿Qué es lo que piensan es lo más importante que deberían saber los guías turísticos?

Anita: Yo creo que es así como cuando uno se va de viaje, se debería ir diciendo pasamos a tal parte. Porque obviamente no nos pueden dar un folleto al menos que sea Braille.

Mariuxi: A veces entregan folletos de los lugares. Sería chévere que los hacían en Braille, sí. O tener audioguías. Hay personas que describen lo que ven. Eso ayuda mucho. A veces las personas que van con nosotros, cosas que sólo ven ellos y dicen "ay que bonito", y yo no veo nada. Sería bueno que haya alguien que describa todo.

Sergio: Sería bueno que esas personas guías le vayan diciendo a uno: "esto está pasando, mira una montaña, por alto relieve".

Alejandro: Que te puedo decir de las personas que se capaciten para esto, lo primero que no sean intensas, intensas es que, por ejemplo, "ay, cuidado te chocas", eso, y también que cuando esté en un lugar, de pronto en un bosque, que haya mucha descripción, descripción de todo. Por ejemplo, este árbol es así y me parece muy bueno también eso de tocar. Aunque de lo personal yo no soy mucho de andar tocando a las cosas ni a las personas. Yo solo con escucharlas y que alguien me describa alguna cosa ya me imagino.

Mariuxi: Bueno a mí sí me gustaría tocar, así sería bonito, porque cuando vas tocando lo que te están enseñando, puedes imaginar mejor cómo es tal cosa.

Anita: Si, pero la descripción es importante, que vayan describiendo, por ejemplo, un monumento decir: “este monumento es de alto relieve, es de tal persona y esta persona fue así, pasado, fue presidente de tal y cual, en los años tal y cual, más o menos así”.

María Elisa: Pero el monumento tocándolo, esto tiene tal cosa, esto va así, fue hecho de tal y cual, y uno va tocando, a veces uno va tocando y se va imaginando cosas o cuando a uno le van describiendo se va imaginando.

Alejandro: Yo defiendo que deben ser personas que describan todo bien, ósea que te vayan describiendo, ¡ah! Y que tengan buena vibra, ósea, que sean buena onda, así como bacán. Que no te trate de que “ay pobrecito” con ese sentimiento, como les explico, con ese aire de cómo le hago, al contrario, con una actitud de: “¿Qué tal caballero? ¿Cómo está?” Ósea que sea normal y que te describa las cosas, yo pienso eso.

Mariuxi: En México creo que fue que nos fuimos a la Capilla de la Virgen de Guadalupe, y estaba, por ejemplo, la virgen estaba aquí, y acá había una historia de ella, pero en Braille. Todos nos metíamos para leer, ¿se acuerdan? Y nos dijeron “uno por uno” y nosotros nos reíamos.

(Ríen todos)

David: Y en Perú fuimos al Jardín de los Sentidos. Era un jardín para personas no videntes, que... Tú entrabas y, si no me equivoco, estaba en un lugar los nombres de las plantas en sistema Braille, podías tocar las plantas, olerlas etcétera. Y los que no tenían, los jardineros te los decían.

Adolfo: Algo que se debe tener en claro, como dijo Alejandro, nosotros podemos solos.

Sergio: Cuando una persona es no vidente puede utilizar el bastón o un dispositivo que ahora hay, eso que les ponen en el bastón y te avisa cuando hay un obstáculo. Que estaban dando hace poco.

Anita: El bastón pita, cuando hay un obstáculo “piii” (imitando sonido de un pito).

Fiorella: Con respecto a la terminología, nosotras en nuestro proyecto nos estamos refiriendo como personas no videntes, pero no sabemos si es el término más adecuado, ¿cómo ustedes se sienten con ese término?

Mariuxi: Es que esa es la palabra que todos usan, ciego también pero mejor no vidente.

Anita: La verdad es que de mi parte no me afecta. Hay personas que dicen personas ciegas, pero obviamente no es válido, no es dable, porque para eso es persona con discapacidad, persona no vidente como lo dijeron ustedes ya, pero la verdad a mí no me afecta tampoco persona ciega.

Sergio: Yo creo que persona con capacidad especial o con discapacidad visual, aunque es muy general.

Alejandro: Yo pienso que sería la manera correcta ciego, también puedes usar persona con discapacidad visual, al menos, ese es el término que yo uso. Pero en si la palabra correcta es ciega, las personas a veces por desconocimiento, ya depende de cada quien la persona ciega se pueda sentir ofendido. Mucho depende de la forma en que se lo diga, si es de un tono despectivo obviamente va a molestar.

Anita: Peor es que le digan persona minusválida, eso sí he escuchado mucho y está mal. En este caso entre no vidente y ciego que es lo que ustedes tienen, en el caso de ustedes lo mejor es no vidente. Porque también saben decir invidente y eso no es apropiado.

David: Por ejemplo, el coro cuando lo presentan se suele decir: “Coro Notas de Luz conformado por personas no videntes”.

María Elisa: Yo creo que lo peor es cuando dicen “discapacitado”, yo he tenido que corregir a las personas y decirles que “se dice con discapacidad”. Para mí la palabra correcta es ciego.

Viia: ¿Han encontrado prejuicios en su vida diaria?

Sergio: Uy, se ha escuchado de todo. A veces lo dicen entre ellos pensando que uno no escucha.

Mariuxi: En la Metrovía hay pocas personas que... A quien no le importa nada. Tú vas caminando y a veces te dicen “¿qué, no ves?” y la verdad que no veo. Lo que más me molesta es que me traten como pobrecito.

Alejandro: Me imagino que ha de ser un poco complicado, o sea, ustedes lo ven un poco complicado. Que te digo, como ustedes ven, eh... Han tenido la visión, entonces es como... Diferente lo ven así. Yo no lo veo así porque te explico, yo soy ciego de nacimiento entonces toda mi vida he vivido normal. Nunca he logrado entender, incluso tengo que adaptarme a esta sociedad, eh... Tengo que adaptarme, porque la gente piensa que... Porque uno es con una discapacidad visual es como un angelito o que uno, o sea, no generalizo al decir la gente porque (se ríe) no sé si ustedes tengan esos pensamientos, bueno, en fin, yo creo que no. Entonces les digo, nunca he tenido eso de ponerme trabas y como te decía las personas piensan que... Uno porque es así... Con una discapacidad visual es diferente o no, somos igual que ustedes solo que no vemos. De hecho, me encanta estar en el coro porque el profesor es una de las personas que, que nos trata, o sea, nos trata como ustedes han visto, nos trata normal y eso es lo que a mí me encanta de estar en el coro. De hecho, me da la impresión que le molesta que nos vean, así como los pobrecitos, pero sí, sí, es bacán y ahora la mayoría de los compañeros salen solo me alegra muchísimo porque es chévere, así se le demuestra a la sociedad con hechos y no solo con palabras.

David: Exacto, eso me gusta del profe, no sé, se nota que es una persona así que... que... No le gusta, de hecho, me da la impresión, siempre me ha dado la impresión que no le gusta que nos miren como los pobrecitos digamos no (se ríe).

(Todos están de acuerdo con el comentario acerca del director del coro).

Fiorella: Por último, para concluir la sesión, queremos saber si ¿ustedes consideran que la propuesta de capacitación a guías turísticos es viable realizarla?

Anita: Si, claro, que ya estén capacitado para sobrellevar el caso.

Alejandro: La verdad que cuando hablan de estos proyectos de turismo me parece chévere, porque yo soy un vago, lo digo porque me gusta salir, me gusta disfrutar, sí, viajar (se ríe).

Adolfo: Me parece increíble.

María Elisa: Las felicito y que les salga todo excelente.

Fiorella: Creo que eso sería todo.

Via: Muchas gracias chicos, más que nada por su tiempo.

Anexo 3.- Fotografías

Anexo 3.1.- Levantamiento de información primaria



Ilustración 13.- Ensayo del coro Notas de Luz. Fuente: Propia.



Ilustración 14.- Presentación del coro Notas de Luz. Fuente: Propia.



Ilustración 15.- Fundación AndarEQ. Fuente: Propia.

Anexo 3.2.- Prueba piloto del programa de capacitación con el Club de Guianza de la ESPOL



Ilustración 16.- Participantes del programa de capacitación. Fuente: propia.



Ilustración 17.- Taller de guianza en grupo. Fuente: Propia.



Ilustración 18.- Taller de guianza en pareja en un entorno natural. Fuente: Propia.