



FUNDACIÓN ANDAR EQ

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

V. 01; febrero 2021

## PARA LA ATENCIÓN AL TURISTA CON DISCAPACIDAD MOTRIZ Y VISUAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL



espol

Facultad de  
Ciencias Sociales y Humanísticas

Elaborado por:  
Ruth Jaramillo – Nathaly Valencia

# PRÓLOGO



Quiero felicitar a quienes elaboraron el presente manual, que sirve como referencia para dar el trato adecuado a las personas con discapacidad motriz y visual, aplicando recomendaciones muy sencillas y prácticas. Actualmente vivimos la crisis más grande de la historia del turismo. Éste tiempo debe ser un momento de introspección, para analizar ¿Cómo estábamos realizando el turismo antes del Covid-19? Las crisis nos ofrecen grandes oportunidades y para el turismo inclusivo no es la excepción.

Un porcentaje muy bajo del turismo, volteaba a ver la inclusión como derecho de todas las personas, y por lo tanto, existía muy poca oferta de servicios turísticos con la atención adecuada a Personas con Discapacidad, Adultos Mayores y Personas con Necesidades de Accesibilidad.

Invitamos al sector turismo, a atender las recomendaciones aquí presentes, para que las PcD puedan disfrutar de la actividad turística, eliminando las barreras en todos sus tipos. La inclusión la hacemos todos, colegas empresarios del sector turismo: las Personas con Discapacidad son clientes fieles, que buscan un turismo para todos ¿Te gustaría sumarte?

**Claudia Lorena Peralta**  
**Directora del Instituto Iberoamericano de Turismo Inclusivo**



Desde 2016, la Fundación AndarEq viene desarrollando acciones para humanizar el turismo a través de diferentes propuestas, siendo clave la gestión de destinos accesibles a través de la sensibilización, toma de conciencia y educación. Hemos podido reconocer el interés y el compromiso de la comunidad académica, lo que consideramos un gran paso dentro de la región Costa del Ecuador.

En esta alianza/vínculo frente a la necesidad de “ir aún más allá”, se propuso documentar la atención al turista con discapacidad en conjunto con estudiantes de turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) y la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas (FCSH). El “Manual de Procedimientos para la atención al Turista con Discapacidad en la ciudad de Guayaquil”, en su 1era versión, ha sido diseñado con énfasis en discapacidad motriz y visual. El trabajo fue dirigido desde nuestra experiencia y participación teórica-práctica la cual es imprescindible en estos tiempos donde lo vivencial fortalece y sensibiliza cada teoría.

El Manual busca ser una guía innovadora, práctica, sencilla y de lectura fácil para quienes forman parte del sector de servicios. Pretendemos alejar el temor de atender a personas con necesidades de accesibilidad, bajo parámetros de calidad al cliente; así como, ampliar, enfocar y fidelizar un nicho de mercado emergente en nuestro país.

**Dennis T. Maroto Zamora**  
**Presidenta Fundación AndarEq.**



La publicación del presente manual es fruto del marco de amistad y confianza establecido con el equipo de la Fundación Andar EQ y el resultado del proyecto de graduación de Ruth Jaramillo y Nathaly Valencia.

El proceso de diseño entra en fuerte resonancia con la misión de nuestra institución, la ESPOL: “cooperamos con la sociedad para mejorar la calidad de vida y promover el desarrollo sostenible y equitativo, a través de formación profesional íntegra y competente, investigación e innovación”.

Es un privilegio, tanto como director y tutor del proyecto, acompañar a los futuros profesionales de turismo en las últimas etapas de su formación universitaria. Pretendemos aportar repuestas a las demandas sociales, ubicar la inclusión y la accesibilidad en la agenda de gestión y regeneración del turismo nacional.



Otra particularidad de este manual es el proceso minucioso de investigación y entendimiento de las problemáticas de inclusión y accesibilidad desde experiencias vividas. La voz de los usuarios y de las personas enfrentando discriminación a diario en sus lugares de visitas se refleja en los contenidos del manual.

Mirando hacia el futuro, los lectores encontrarán una herramienta de trabajo sencilla y práctica para abordar procesos de sensibilización, concientización, formación y divulgación.

**Mathias Pécot y Sebastian Numa Calle**  
**Director y Tutor del proyecto de graduación de las autoras.**

Profesores de turismo de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la ESPOL

# ÍNDICE

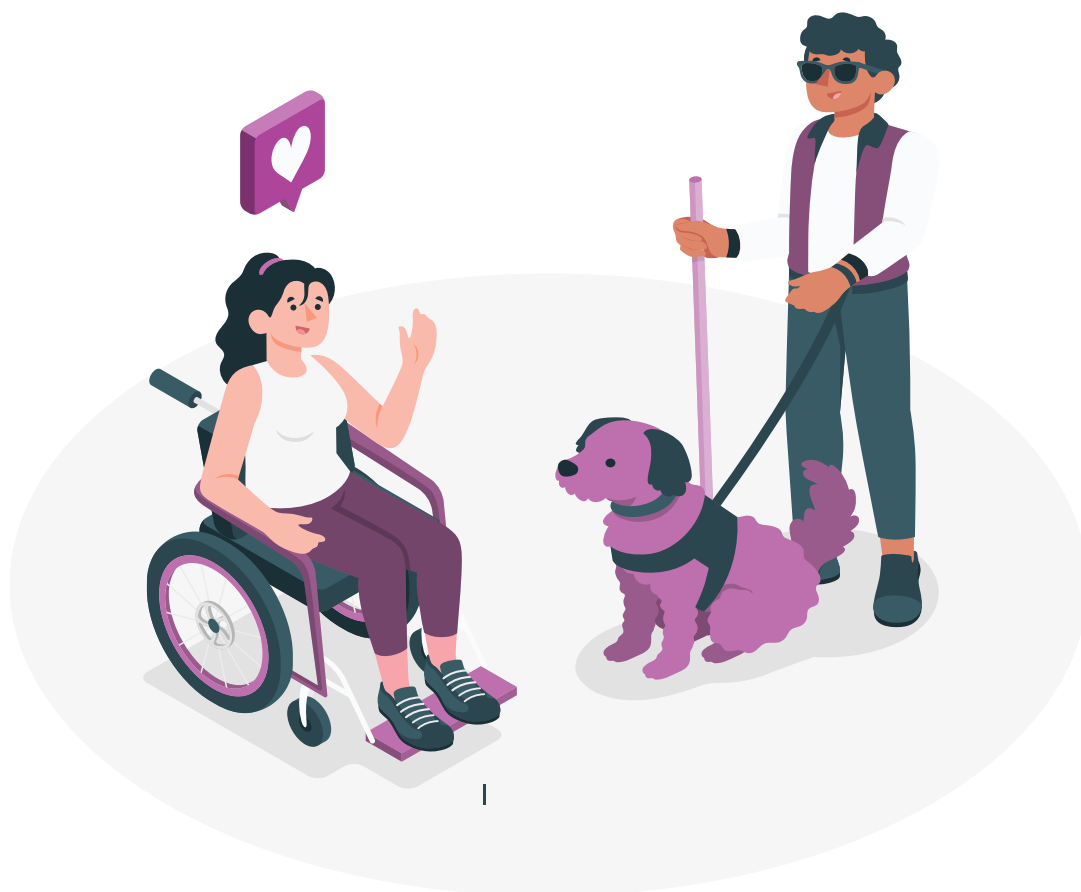
1.- Introducción.....	2
2.- Glosario de términos.....	3
3.- Terminología adecuada para dirigirse a personas con discapacidad.....	5
3.- Principales equipos de apoyo para las personas con discapacidad.....	7
4.- Principales dificultades para personas con discapacidad visual y motriz.....	8
5- Recomendaciones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

## INTRODUCCIÓN

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

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

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



## GLOSARIO

### **DISCAPACIDAD:**

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



### **DISCAPACIDAD MOTRIZ:**

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



### **DISCAPACIDAD VISUAL:**

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



### **TURISTA:**

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



### **ACCESIBILIDAD:**

*La accesibilidad es grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio, hacer uso de una infraestructura, entender un espacio, integrarse en él e interactuar con sus contenidos.*



**INCLUSIÓN:**

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

**ATENCIÓN:**

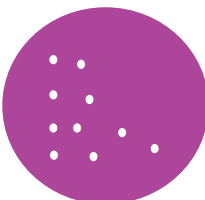
*Es la acción en la que se muestra estar atento por el bienestar o la seguridad de una persona o se muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.*

**EMPATÍA:**

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

**OCIO:**

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

**BRAILLE:**

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

# NO DECIR

- × *Discapacitados*
- × *Incapacitados*
- × *Enfermitos*
- × *Minusválido*
- × *Inválido*
- × *Cojo*
- × *Cieguito*
- × *Invidente*
- × *Corto de vista*
- × *No vidente*
- × *Rueditas*
- × *Relegado a una silla de ruedas*
- × *Anormal*
- × *(Hombre, Mujer, Niño) que padece discapacidad*







# SI DECIR

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

# EQUIPOS DE APOYO

## DISCAPACIDAD MOTRIZ



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

### SILLA DE RUEDAS:

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

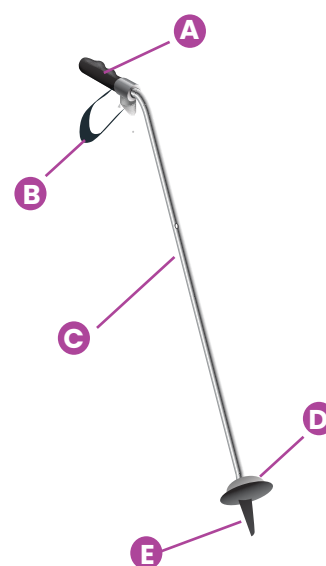
Cabe recalcar que existen varios tipos de silla de ruedas tales como: manuales, autopropulsadas, no autopropulsadas, silla de ruedas eléctricas, ruedas de bipedestación, para deporte, ruedas bariátricas, ruedas que suben escaleras, y ruedas para la playa.

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

### BASTÓN:

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

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



## DISCAPACIDAD VISUAL

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

## DIFICULTADES

### PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

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

### PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

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



# RECOMENDACIONES

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

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



## PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

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



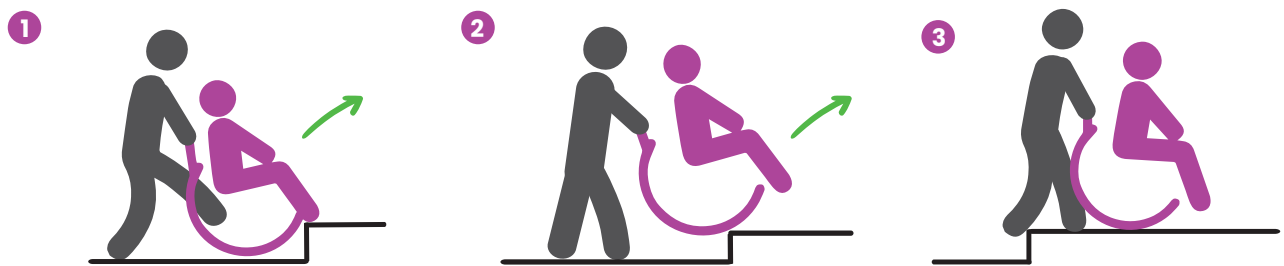
# INDICACIONES

## PRINCIPALES DE CONDUCCIÓN Y DESPLAZAMIENTO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



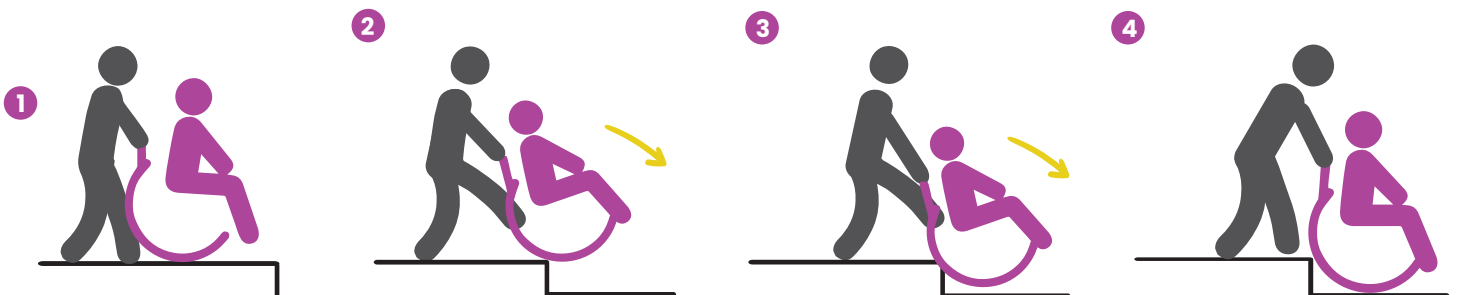
## ¿Cómo subir a un escalón o vereda a una persona en silla de ruedas?

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



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

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

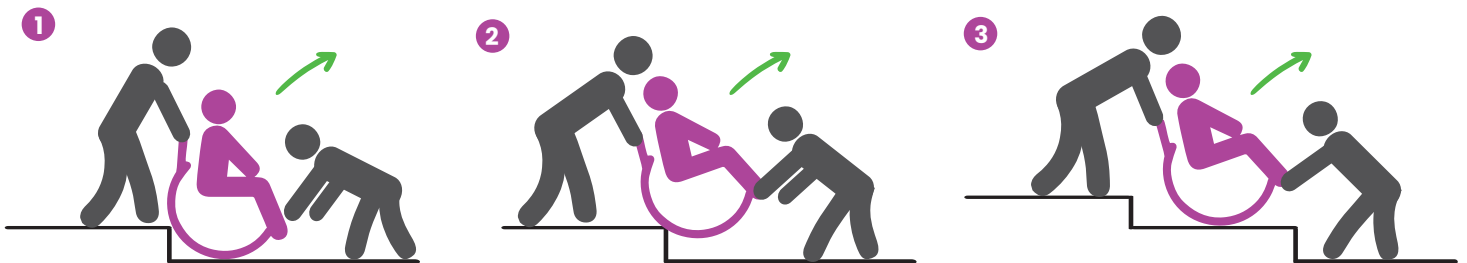


NOTA: Estas son varias de las formas de hacerlo, no es la única. En el caso de personas que manejan su silla de ruedas de manera independiente puede que haga movimientos con su silla, ¡No te asustes!

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

**Esta operación se debe realizar entre dos personas o acompañantes**

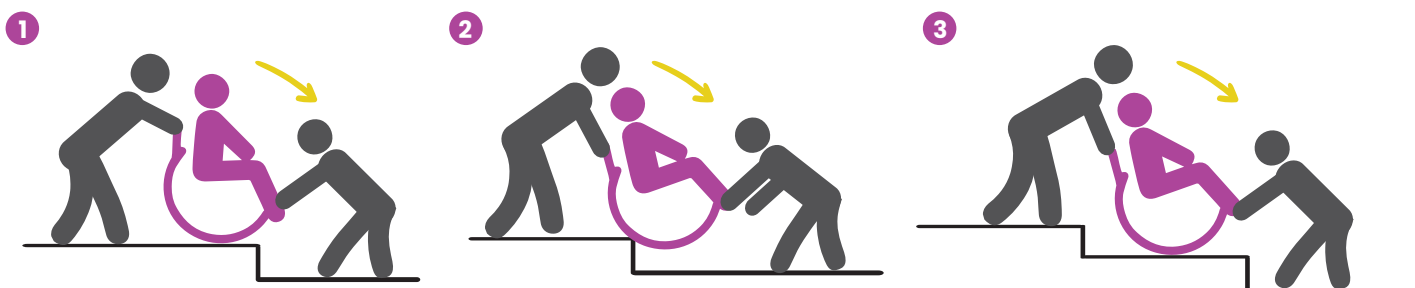
- ✓ Acercar la silla en marcha atrás hacia el escalón, hasta que las ruedas traseras toquen el peldaño.
- ✓ Inclinar la silla levemente hacia atrás y levantarla con lentitud.
- ✓ El otro acompañante deberá sujetar los tubos fijos delanteros del "apoyapiés" y ayuda a subir la silla.
- ✓ Ayudar entre ambas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



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

**Esta operación se debe realizar entre dos personas o acompañantes**

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



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



## ¿Cómo hacer de guía para una persona ciega?

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

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



## En un lugar de Alimentos & Bebidas

### Persona ciega

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



## En un lugar de Alimentos & Bebidas

### Persona con discapacidad motriz

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

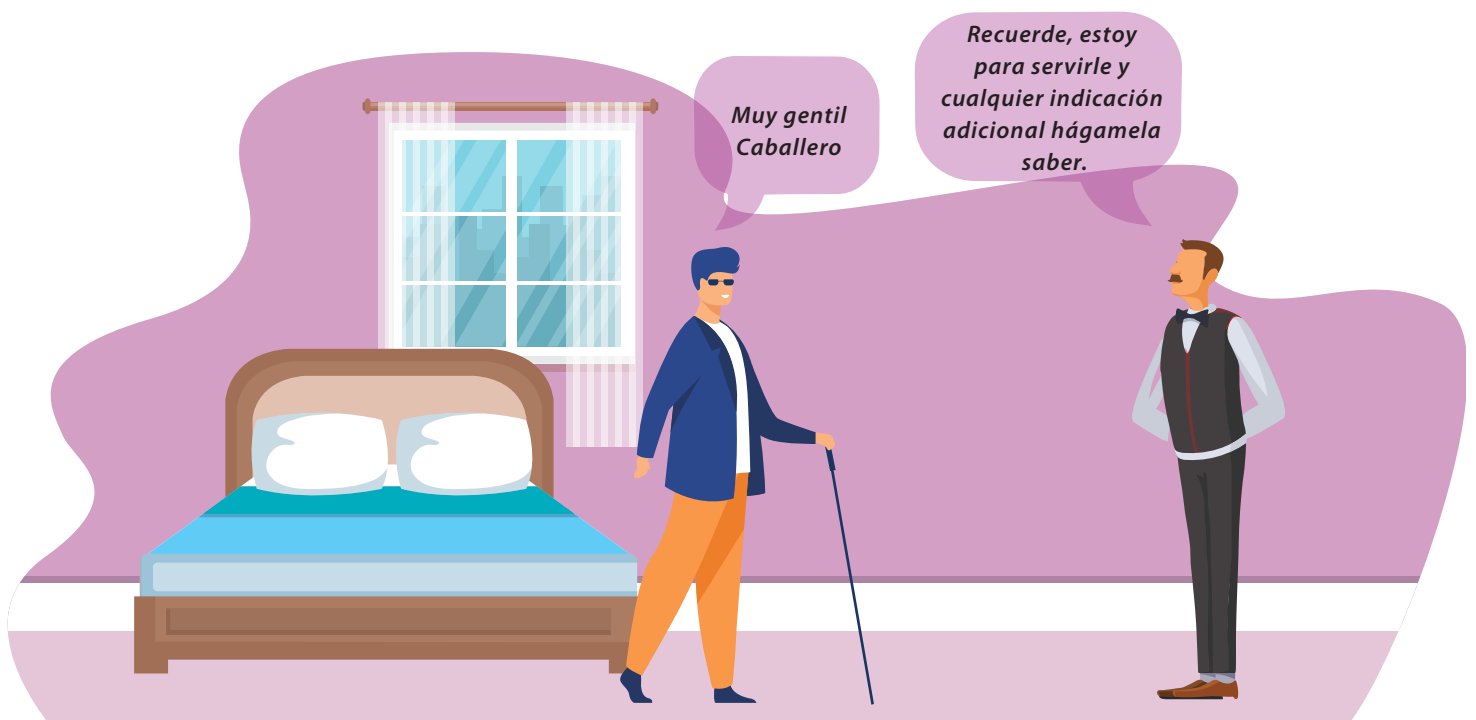
Enseguida  
tomo su  
pedido



## En un hotel

### Persona ciega

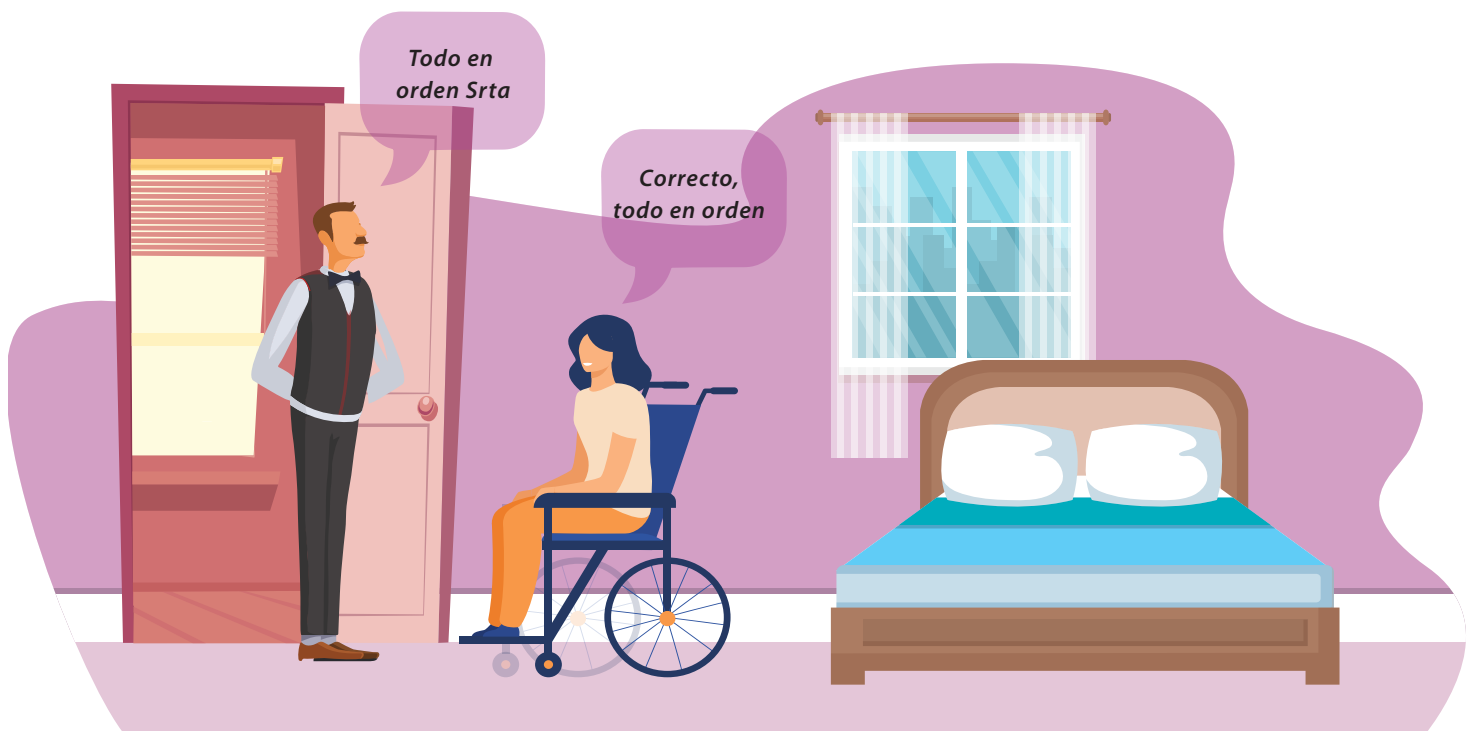
- ✓ Ser recibido por parte de un empleado del establecimiento.
- ✓ Preguntar si requiere ayuda
- ✓ Dirigirse en todo momento de manera clara y amena.
- ✓ Guiar a la persona a la recepción para que realice el check-in.
- ✓ Realizar un recorrido por las instalaciones del hotel que sean requeridas por el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



## En un hotel

### Persona con discapacidad motriz

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



## En un atractivo turístico (con ingreso controlado)

### Persona ciega y con discapacidad motriz

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



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

### Persona ciega

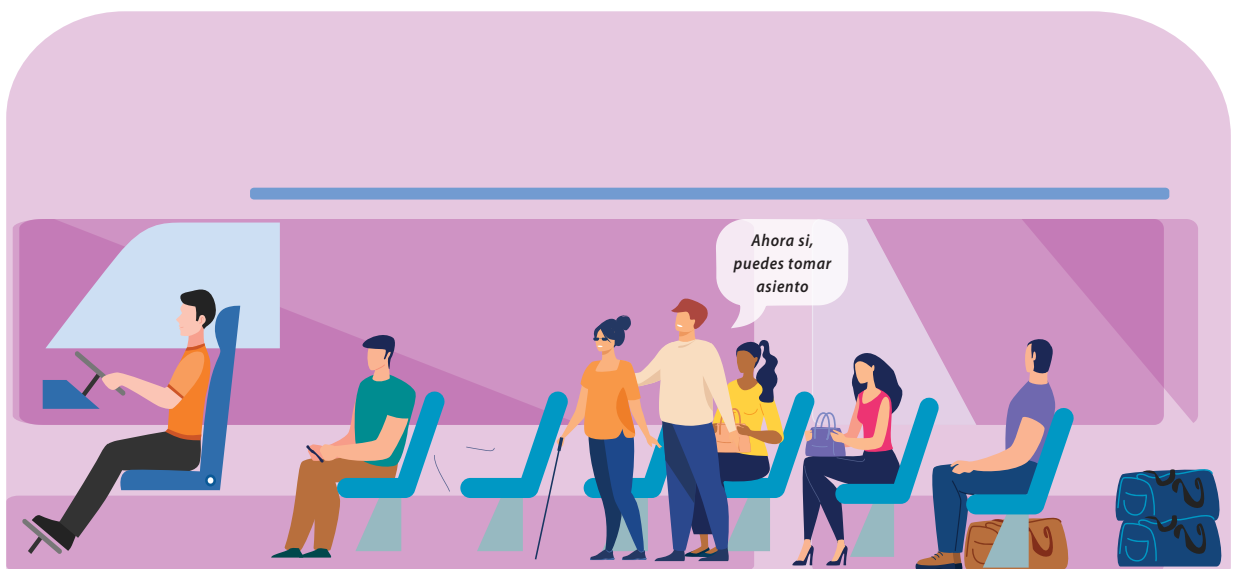
- ✓ Ser atendido por el personal de guianza asignado.
- ✓ Preguntar si requiere ayuda.
- ✓ Dirigirse en todo momento de manera clara y amena.
- ✓ Indicar las posibles dificultades que podría tener la persona durante el recorrido.
- ✓ Describir con mucho detalle cada espacio a recorrer y sonido a escuchar,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



## En un transporte turístico

### Persona ciega

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





## En un transporte turístico

### Persona con discapacidad motriz.

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



# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

*Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2020) [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/convencion\\_derechos\\_discapacidad.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/convencion_derechos_discapacidad.pdf)*

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

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

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

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

*Stiglich, S. (2000). Manual para la atención del turista con discapacidad. Obtenido de Academia: [https://www.academia.edu/1299027/Manual\\_para\\_la\\_atenci%C3%B3n\\_del\\_turista\\_con\\_discapacidad](https://www.academia.edu/1299027/Manual_para_la_atenci%C3%B3n_del_turista_con_discapacidad)*

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

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

*Si quieres obtener más información sobre **Fundación AndarEq**, nuestros proyectos o como formar parte de la construcción de ciudades más justas y accesibles, contáctanos en:*

**Facebook:** @andareq  
**Twitter:** @andareq  
**YouTube:** @andareq  
**Instagram:** @andareqmov  
**Correo:** andareq@gmail.com

**Guayaquil - Ecuador**

**Teléfonos:** 593 422802 / 989850874

---

Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción, la transmisión o el almacenamiento en un sistema de recuperación de alguna parte de esta publicación independientemente de la forma o el medio, ya sea electrónico, mecánico, fotocopiado, grabado, etc., sin consentimiento previo de los autores.