



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA**



**“DISEÑO DE UNA GUIA BASICA PARA GUIAS TURISTICOS EN
RELACION A LA ATENCION DEL TURISTA CON
DISCAPACIDAD”**

TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:

LUCELY MAIDEE GUZMAN ACEVEDO

VICTOR JESFERSSON FLAMENCO RAMIREZ

JONATHAN FRANCISCO ORTEGA POLANCO

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA.

MARZO, 2013

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA.

PAGINA DE AUTORIDADES

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

LICDA. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMÍREZ

DECANO

JURADO EXAMINADOR

LICDA. JENNY DEL SOCORRO FRECH KUAN DE MARTÍ

PRESIDENTE

LICDA. ANA ROCIO CORDOVA DE RODRIGUEZ

PRIMER VOCAL

LICDA. ROSA MARIANA CERNA DE MATAL

SEGUNDA VOCAL

MARZO, 2013

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Licda. Ana Roció Córdova de Rodríguez, Licda. Rosa Mariana Cerna de Matal, Licda. Jenny del Socorro Frech de Martí

a las 9:00a.m. del día Sábado, 1 de Diciembre del dos mil doce.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS:

- | | |
|---------------------------------------|---------------------|
| 1- Jonathan Francisco Ortega Polanco | CARNET 06-0459-2010 |
| 2- Lucely Maidee Guzmán Acevedo | CARNET 06-5367-2009 |
| 3- Victor Jesfersson Flamenco Ramirez | CARNET 06-4662-2010 |

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Diseño de una guía básica para guías turísticos en relación a la atención del turista con discapacidad"

PARA OPTAR AL GRADO DE:

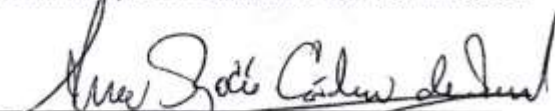
TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA

Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO.
POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

Aprobados.

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

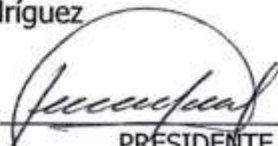
San Salvador, 1 de Diciembre del dos mil doce.

F. 
PRIMER VOCAL

Licda. Ana Roció Córdova de Rodríguez

F. 
SEGUNDO VOCAL

Licda. Rosa Mariana Cerna de Matal

F. 
PRESIDENTE

Licda. Jenny del Socorro Frech de Martí

AGRADECIMIENTO.

Agradezco, Primeramente a Dios porque sin él no hubiese podido ser posible este logro, él fue mi guía durante todo este periodo de trabajo duro, dándome mucha sabiduría y fortaleza para poder alcanzar lo que me propuse y poder decir al final lo he logrado.

También Agradezco de todo corazón el apoyo incondicional que me dio mi querido padre Rafael Guzmán y a mi Madre Rosa de Guzmán.

A mis amigos y familiares que estuvieron dándome muchas palabras de apoyo para poder realizar esta meta cumplida.

F: Lucely Maidee Guzmán Acevedo

AGRADECIMIENTO

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, el análisis objetivo te muestra inmediatamente que la magnitud de ese aporte hubiera sido imposible sin la participación de Dios y con ayuda de mis padres, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con ellas, expresándoles mis agradecimientos.

F. Víctor Jesfersson Flamenco Ramírez.

Introducción.

El turismo cultural en nuestro país aporta a locales y extranjeros, el disfrutar más de 2,000 lugares arqueológicos reconocidos, así como museos que están llenos de historia, la cual ha permitido forjar el país que actualmente es El Salvador.

Pero no existe igualdad de condiciones para todos, ya que la accesibilidad y el desconocimiento en cuanto atención hacia las personas con discapacidad, es un punto muy importante a tratar, debido a que la población salvadoreña también está conformada por este segmento que necesita ser integrado plenamente a la sociedad, pero existen algunas limitantes que impiden que la plena integración sea una realidad nacional. Este estudio se enfocó en las necesidades de las personas no videntes y el deseo de ser participes en el conocimiento de la historia y cultura salvadoreña.

La persona con discapacidad visual necesita de atención en cuanto a orientación y movilidad, así como una infraestructura adecuada, dos factores idóneos para incluirlos y hacerlos participes del conocimiento de la cultura salvadoreña. Otro factor importante es la capacitación a las personas guías, para que puedan atender al turista con discapacidad, sea salvadoreño o extranjero, con los conocimientos necesarios para dar un buen servicio en el sector que ellos decidan visitar.

Por lo antes mencionado el trabajo que se desarrolla en las siguientes paginas, presenta la situación que viven las personas no videntes al tratar de ser participes en conocer la historia salvadoreña, la cual es expuesta en las cinco salas que posee el Museo Nacional de Antropología Dr. David J. Guzmán, plasmando los resultados de la investigación y presentando una propuesta de guía de atención turística diseñada para ser implementada en el museo, contribuyendo así a la integración cultural de las personas no videntes de nuestro país.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	i
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	1
1.1 Descripción del Problema.....	1
1.2 Enunciado del Problema.....	2
1.3 Delimitación.....	3
1.3.1 Delimitación Teórica.	3
1.3.2 Delimitación Geográfica.....	3
1.3.3 Delimitación Temporal.....	3
1.3.4 Unidad de Análisis.....	3
1.3.5 Sujeto de Estudio.	4
1.3.6 Fuentes.	4
1.3.7 Fuentes Primarias:	4
1.3.8 Fuentes Secundarias:	4
1.4 Justificación.	5

1.5	Objetivos.....	6
1.5.1	Objetivo general.....	6
1.5.2	Objetivos específicos.....	6
CAPITULO II		8
MARCO TEORICO		8
2.1	LA DISCAPACIDAD.....	8
2.1.1	¿Qué tipo de discapacidades existen?.....	9
	Clasificación:.....	9
2.1.2	¿Quién es una Persona con Discapacidad?.....	10
2.1.3	¿Quién es una Persona con Discapacidad Visual?	11
2.2	TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS.	16
2.2.1	¿Qué es Turismo?	17
2.2.2	¿Qué Tipos de Turismo Existen?	17
2.2.3	Turismo participativo e inclusivo para personas con discapacidad.....	20
2.3	GUÍAS TURÍSTICOS.	22

2.3.1 ¿Que características debe tener un Guía Turístico?	24
2.3.2 ¿Que funciones debe realizar un Guía Turístico?	24
2.4 Museo Nacional de Antropología Dr. David J. Guzmán.	26
SALAS Y OTRAS ACTIVIDADES.	27
Horarios.	28
CAPITULO III	29
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	29
3.1 Tipos de Investigación.	29
3.2 Métodos y Técnicas de Investigación.	30
3.2.1 Método.	30
3.2.2 Técnica.	31
CAPITULO IV	32
PRESENTACION DE RESULTADOS	32
4.1 Presentación de Resultados.	32
CAPITULO V	48

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1 CONCLUSIONES.....	48
5.2 Recomendaciones.....	50
BIBLIOGRAFIA.	52
ANEXO 1.	55
INTRODUCCIÓN	56
OBJETIVO GENERAL	57
Guía de Atención para la Orientación y Desplazamiento del Turista Discapacitado por Ceguera.....	58
ANEXO 2.	66
GLOSARIO.....	68

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 Descripción del Problema.

El país cuenta con muchos destinos turísticos, que se deben de explotar, es por ello que se necesita buscar estrategias que contribuyan a mejorar ese servicio a los usuarios internos y extranjeros, es por eso muy importante contar con una guía de atención turística que nos permita capturar a esa población con discapacidad visual, quienes tienen todo el derecho de disfrutar de las bellezas turísticas que posee El Salvador.

En la actualidad existe una considerable cantidad de personas con algún tipo de discapacidad, por ello el propósito de esta investigación es el de realizar una guía de atención al turista con discapacidad visual, que será brindada a los guías turísticos para que ellos proporcionen el buen trato y manejo de las personas con discapacidad visual la cual puede ser aplicable en cualquier sitio turísticos que sea requerido, ayudando a lograr un desarrollo exitoso e innovador en la calidad de atención al visitante.

En investigaciones anteriores, como el caso de la tesina “Guía de buenas prácticas de accesibilidad en establecimientos hoteleros, caso práctico Hotel Pacific Paradise”, las personas con discapacidad manifiestan inconformidad e

insatisfacción, ya que no cuentan con facilidad de acceso y libertad de desplazamiento en los diferentes destinos turísticos de nuestro país.

Es importante dar a conocer la historia de nuestro país, costumbres que se mantienen vivas y de esa manera lograr hacerlos sentir parte de una sociedad enfocada al conocimiento de El Salvador.

Desde este punto de vista el guía turístico forma parte importante ante el conocimiento y el saber del turista, actualmente no se cuenta con guías turísticos capacitados para atender a personas con discapacidad, por lo que esta investigación planteará la necesidad de realizar acciones tendientes a mejorar la formación de los guías turísticos; por esa razón es importante la realización de un diseño de una guía de atención turística que le proporcione al profesional del turismo la información necesaria que contribuirá a ampliar su conocimiento en materia de atención especializada hacia las personas con discapacidad.

1.2 Enunciado del Problema.

¿Qué factores son necesarios para la elaboración de una guía de atención turística para el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán” dirigida a las personas con discapacidad visual?

1.3 Delimitación.

1.3.1 Delimitación Teórica.

Se llevará a cabo el análisis de la calidad de atención percibida, enfocada en la guía de atención al turista con discapacidad visual para el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”

1.3.2 Delimitación Geográfica.

El punto de Investigación está ubicado en el área Metropolitana de San Salvador, en final Av. La Revolución, Colonia San Benito frente al CIFCO (Centro Internacional de Feria y convenciones).

1.3.3 Delimitación Temporal.

La investigación se llevará a cabo en el período del mes de Julio al mes de Noviembre del 2012.

1.3.4 Unidad de Análisis

Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”

Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR)

Asociación Nacional de Ciegos Salvadoreños (ANCIESAL)

1.3.5 Sujeto de Estudio.

Administradora del Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”.

Coordinadora de Asistencia Técnica de Corporación Salvadoreña de Turismo
(CORSATUR)

Coordinador Asociación Nacional de Ciegos Salvadoreños (ANCIESAL)

1.3.6 Fuentes.

1.3.7 Fuentes Primarias:

Se buscará la información con la Administradora y Coordinadora de las Instituciones ya antes mencionadas.

1.3.8 Fuentes Secundarias:

Dicha investigación ha sido tomada por medio de Internet y Material escrito como lo es el Manual de atención del turista con discapacidad y “Guía de buenas prácticas de accesibilidad en establecimientos Hoteleros, caso práctico Hotel Pacific Paradise”

1.4 Justificación.

Con este estudio se pretende mejorar calidad turística que se les brinda a las personas con limitaciones físicas sensoriales, específicamente a las personas con discapacidad visual, quienes deben de afrontar día a día muchas barreras de tipo social y arquitectónico, imposibilitándoles el acceso a los diferentes sitios turísticos del país, lugares donde disfrutarían de las bondades de comodidad, seguridad y libre desplazamiento.

Por ello el propósito de esta investigación es, formular una guía de atención turística tendiente a mejorar el servicio hacia las personas con discapacidad visual, la cual proporcionará los lineamientos que permitirán brindar un servicio de calidad a este segmento de la población. En dicha guía se proporcionará diferentes parámetros y actividades que enriquecerán el perfil del guía turístico del Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”.

Por otra parte no debe de perderse el punto de vista que para promover dicha guía es necesario e imprescindible que exista un estudio basado sobre la calidad que percibe el turista con discapacidad; por lo que se considera que el segmento con discapacidad es un cliente con potencial para hacer crecer el turismo.

De esta manera del análisis de los resultados que se obtengan se podrán formar parámetros y medidas necesarias a efecto que beneficie la atención turística de este segmento de la población y así esparcir la motivación de incluir a este sector en actividades que les permitan integrarse social y culturalmente.

Asimismo concienciar al Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”, que una de sus necesidades internas es enfocarse en el turista con discapacidad.

Para finalizar se pretende que todo el desarrollo de la investigación rinda el mayor de los frutos y sea de ayuda absoluta a los museos de nuestro país y en beneficio de las personas con discapacidad.

1.5 Objetivos.

1.5.1 Objetivo general.

Diseñar una guía de atención turística para el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”, que brindará los conocimientos necesarios para la atención de los visitantes con discapacidad visual por parte de los guías turísticos.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar la atención que pueda proporcionar el guía turístico a personas con discapacidad visual en las instalaciones del museo.

- Mostrar si el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán” cuenta con personas guías capacitadas en cuanto a la atención adecuada para personas con discapacidad visual.
- Proponer la capacitación a guías turísticos para brindar una mejor información y atención a las personas con discapacidad visual.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 LA DISCAPACIDAD.

La Organización Mundial de la Salud define la discapacidad como cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. La discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o surgir como consecuencia directa de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo, sobre todo la psicológica, a deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo. Disponible en la dirección de internet. http://www.nl.gob.mx/?P=info_discapacidad recuperado 05/09/12.

Deficiencia:

Es la pérdida o la anormalidad de una estructura o de una función psicológica, fisiológica o anatómica, que puede ser temporal o permanente. Entre las deficiencias se incluye la existencia o aparición de una anomalía, defecto o pérdida producida por un miembro, órgano, tejido o cualquier otra estructura del cuerpo, incluidos los sistemas de la función mental.

2.1.1 ¿Qué tipo de discapacidades existen?

- Física
- Psíquica
- Sensorial e intelectual
- Mental.

Cada uno de los tipos puede manifestarse en distintos grados y una persona puede tener varios tipos de discapacidades simultáneamente, con lo que existe un amplio abanico de personas con capacidades especiales.

Clasificación:

a) Discapacidad Física: Esta es la clasificación que cuenta con las alteraciones más frecuentes, las cuales son secuelas de poliomielitis, lesión medular (parapléjico o cuadripléjico) y amputaciones.

b) Discapacidad Sensorial: Comprende a las personas con deficiencias visuales, a los sordos y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje.

c) Discapacidad Intelectual: Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros), así como de las funciones motoras. Esta discapacidad abarca toda una serie de enfermedades y trastornos, dentro de los cuales se encuentra el retraso mental, el síndrome Down y la parálisis cerebral.

d) Discapacidad Psíquica: Las personas sufren alteraciones neurológicas y trastornos cerebrales. Disponible en la dirección de internet http://www.ni.gob.mx/?P=info_discapacidad, recuperado 05/09/12

2.1.2 ¿Quién es una Persona con Discapacidad?

La Organización Mundial de la Salud (OMS) la cual define discapacidad, como cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. Y dentro de su nueva Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), aprobada en la 54 Asamblea Mundial de la Salud del 2001, visualiza a la discapacidad como un fenómeno universal, en el que toda la población está en riesgo de adquirir algún tipo de discapacidad en cualquier momento de la vida. El término “persona con discapacidad” según la American Disability Act (ADA) se aplica a cualquier persona que tenga una

deficiencia física o mental que limite sustancialmente una o más de las actividades de la persona que sufre. Disponible en la dirección de internet <http://www.spanish.hear-it.org/?gclid=CKKt4Oe-n7ICFQs5nAodlg8Ahg>, recuperado, el 05/09/12

2.1.3 ¿Quién es una Persona con Discapacidad Visual?

La ceguera es una discapacidad o deficiencia de la agudeza visual, que por diversas causas, puede llegar a impedir totalmente la visión (ceguera total), o derivar en una visión parcial o disminuida con severas dificultades. Esta discapacidad tiene dos orígenes. Hay cegueras que se inician en el nacimiento, considerándose en este grupo a las personas que la adquieren antes de los 6 ó 7 años, pues el niño antes de esa edad no es consciente de su discapacidad visual, inclusive la considera normal o natural. En otros casos la ceguera queda como secuela de una enfermedad o accidente, en estadios superiores a los 7 años. Las personas con ceguera parcial o total tienen características especiales de personalidad, inherentes a su discapacidad visual. Estas características pueden perfilar a personas que, conscientes de su limitación, reaccionan con equilibrio emocional, de manera positiva, sin experimentar cuadros de depresión, ni paranoia, con una decisión clara ante el desafío. Hay otros individuos, sin embargo, que presentan severos desequilibrios emocionales, cuadros de depresión e incluso inclinaciones suicidas.

Aspecto psico-emocional

La rehabilitación de la persona ciega parte por el aprendizaje de técnicas compensatorias que recurren a aspectos psico-emocionales para potencializar el tratamiento profesional que les permite manejar las limitaciones físicas originadas por la ceguera.

El objetivo central de la rehabilitación psicoemocional de la persona con ceguera, es conseguir que ésta llegue a aceptar que su discapacidad visual forma parte del esquema de su personalidad. Esto es importante para que tenga confianza y seguridad en sí misma, para que crezca su autoestima y pueda integrarse de manera apropiada, positiva, independiente y natural a la comunidad. En la rehabilitación psico-emocional hay otro aspecto que es el del afianzamiento armónico de la personalidad, entendido como un producto de los estímulos ambientales, psíquicos y físicos que recibe la persona en el medio donde le toca actuar. Las personas, desde que nacen, reciben como estímulos los modelos de conducta de los padres, familia inmediata, amigos, escuela, universidad y trabajo. Los estímulos ambientales pueden ir claramente teñidos de fracaso, éxito, progreso, logros y frustraciones, todo aquel torbellino que la vida imprime y que al final forma la personalidad.

Aspecto Físico Ambiental

La ceguera origina tres limitaciones o dificultades definidas:

Limitaciones o dificultades para la adquisición de conocimientos.

Es evidente que para la persona humana, la visión es el sentido más útil en el aprendizaje. Las personas dependen en un 90% de esta capacidad para estudiar y trabajar. Sin embargo, en el proceso de adquirir conocimientos se pueden y deben utilizar otros sentidos sensoriales como el tacto para la lectura en relieve y el oído que posibilita la utilización de ayudas compensatorias como calculadoras habladas, computadoras con programas lectores e informadores de los contenidos de los discos duros, del monitor o el menú. Este tipo de programas avanzan rápidamente y permiten a la persona ciega altos grados de información como el procesamiento de datos y elaboración de textos. Otros medios que ayudan a adquirir conocimientos son la radio y la televisión. Por lo general, una persona ciega desde las primeras horas del día va acumulando información a través de estos medios.

Limitación o dificultad en el control de movimientos y desplazamientos

Esta segunda dificultad consiste en la limitación del control de movimientos y desplazamientos.

Una persona con discapacidad visual innegablemente tiene dificultades de desplazamiento hasta que no le describan el ambiente donde se encuentra. Esta limitación puede convertir a una persona en un ser totalmente dependiente de ayuda externa. Para superar esta limitación existe la Técnica Hoover, que es el manejo apropiado del bastón largo, que le permite a la persona casi una total

independencia y seguridad. Este elemento representa algo así como la extensión del dedo índice sobre el piso y devuelve su independencia en el control de movimientos y desplazamiento. Se trata de una técnica segura cuando se le conoce bien y la persona está debidamente entrenada. Pese a los avances que se dan con esta técnica se debe reconocer que no se recupera la velocidad en el desplazamiento, pero sí se devuelve la independencia perdida.

Limitación o dificultad en el control del ambiente psico-físico

La tercera dificultad que produce la ceguera es la falta de control del ambiente físico y el rebote en el ambiente psíquico. Por ejemplo, si una persona ciega está en una sala es probable que no se dé cuenta de las nuevas presencias en ella. De la misma manera, si la persona ciega está conversando con un interlocutor y éste se retira sin avisar, la persona ciega puede seguir hablando sola.

Estos son ejemplos concretos de cómo las limitaciones ambientales de carácter físico pueden comprometer la psiquis de la persona ciega, la cual puede sentirse frustrada y mortificada por

Haber estado hablando sola o por haber sostenido una conversación reservada con un interlocutor de confianza sin darse cuenta que han llegado otras personas. La profundidad de la sensación de frustración puede dejarle huella y alterar su conducta. Depende fundamentalmente de la aceptación, de su

limitación, de su acceso a la rehabilitación y del tratamiento recibido lo que le permita a un ciego la aceptación de su discapacidad.

Identificación

La ceguera es una discapacidad rápidamente identificable, ya sea porque vemos a una persona caminar con un bastón largo, usa lentes oscuros, va tomada del brazo de otra persona o titubea al caminar.

Niveles de ceguera

Se considera persona discapacitada por ceguera aquélla que tiene una visión central máxima

del 10% en el mejor de los ojos, con cristales de corrección. Ello, porque requieren de métodos,

Sistemas y técnicas especiales para la educación, rehabilitación, estudio, trabajo y vida diaria.

La Ceguera total.

Afecta absolutamente al individuo, no ve ni luz, ni sombras.

La visión subnormal.

En estos casos la persona distingue la luz, puede identificar colores con alguna dificultad. Sin embargo, la identificación no es nítida. La visión subnormal sirve de gran apoyo para la orientación y desplazamiento.

Baja visión.

Es la posibilidad que tiene la persona de ver o leer con ayudas ópticas de gran ampliación. Las personas con esta discapacidad pueden con cierta ayuda caminar con bastante Soltura, pero son proclives a sufrir accidentes, por ejemplo al no llegar a distinguir el inicio de Escaleras. Evidentemente están en ventaja respecto a las personas de visión subnormal y las personas totalmente ciegas.

2.2 TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS.

El turismo es para personas con movilidad reducida, Esta es una guía de accesibilidad de los establecimientos tanto públicos como privados que, de una manera objetiva y contrastada, permite establecer la valoración de las condiciones de acceso, circulación, estancia y uso adecuado de las instalaciones de interés turístico y social. Además, se facilita la información a las personas que por distintas circunstancias tengan limitadas sus condiciones físicas o sensoriales, a la vez que a la totalidad de la población que demande mayor calidad y confort en las instalaciones que visita.

Ya que se ofrece una amplia base de datos que analizan desde los establecimientos hoteleros hasta los edificios públicos, desde los centros de cultura y ocio hasta las instalaciones deportivas, desde las plazas y jardines hasta los senderos rurales, etc. Que se supone llenar un vacío existente en la relación Turismo-Accesibilidad que la propia sociedad estaba demandando. Disponible en la dirección de internet <http://www.turismoaccesible.org/> recuperado el 5/09/012.

2.2.1 ¿Qué es Turismo?

El turismo son todos aquellos viajes que realizamos por placer mismo de viajar. Se entiende como aquella actividad, que implica viajar, hospedarse o pernoctar, por un tiempo determinado, en un lugar geográfico no habitual al que uno habita.

Por ende, realizar turismo, es viajar fuera de la ciudad o del lugar en que vivimos, en busca de descanso, entretenimiento o nuevas experiencias. Disponible en la dirección de internet <http://www.misrespuestas.com/que-es-el-turismo.html> recuperado el 5/09/012

2.2.2 ¿Qué Tipos de Turismo Existen?

Existen diversas clasificaciones a nivel mundial pero de acuerdo al plan 2014 liderado por el Ministerio de Turismo, amplia oferta de recursos y atractivos que representa El Salvador permiten realizar una segmentación del mercado

turístico más exhaustiva enfocada a nichos con motivaciones turísticas muy específicos. A continuación se describen los diferentes tipos de turismo que se pueden realizar.

- **Turismo de Negocio.**

A demás del turista individual que llega a un destino para desempeñar ciertas labores profesionales, existe un turista a un más especializado, que se desplaza a un país con el objetivo principal de participar en una reunión o conferencia, o el de acompañar a una persona que participará, ya que se calcula que aproximadamente el 20% de las llegadas de turistas se debe a la participación en reuniones y conferencias esto según Alas, Gutiérrez, Oseguera, (2011).

- **Turismo Arqueológico.**

Según Alas, Gutiérrez, Oseguera, (2011), Este turismo se desarrolla en las ciudades más antiguas y ruinas. Ya que está muy relacionado al turismo cultural, con el estudio de la evolución del hombre en los diferentes territorios, La variedad de actividades que se realizan dentro de la modalidad de turismo arqueológico son visitas a lugares, visitas a centros históricos, ruinas, cuevas entre otros.

- **Turismo cultural.**

Esta categoría de turismo Muestra y explica al turista las costumbres, hechos históricos, arte (pintura, literatura, escultura, espectáculos de teatro, etc.) arquitectura y demás aspectos de la idiosincrasia de un destino y su población residente. Por eso es importante el papel de las artesanías, ya que además de ser de gran interés, debe fomentarse no solo su desarrollo, sino que debe vigilarse la producción para llegar a ofrecer artículos artísticos que acrediten el país de origen como nación y de buen gusto. (Et, al. 2011)

- **Turismo de salud.**

Esta tipología turística se origina con el objetivo primordial de obtener beneficios relacionados con la salud, el bienestar o la estética, Tiene una combinación de necesidad física, psíquica y de recreo relacionada con la utilización de elementos naturales que tienen propiedades curativas. Ej.: Termalismo o Barro. (Et, al. 2011)

- **Turismo de aventuras**

Es el tipo de turismo que consta de distintos programas, actividades y expediciones con connotaciones de desafío y riesgo, Dirigidas en su mayoría a adultos y adolescentes, ya que La variedad de actividades que

se realizan dentro de la modalidad de turismo de aventura son: Rafting, Kayaking, Rapel entre otros etc. . (Et, al. 2011)

- **Ecoturismo.**

Tiene como objetivo principal el de integrar al turista al medio natural que posee un alto nivel educativo referido al medio ambiente (cuidando el entorno natural) en el mismo momento en que se desarrollan las actividades, ya que así mismo las actividades realizadas en el ecoturismo son reciclaje, protección del medio ambiente, y una breve descripción racional sobre los servicios básicos que debemos cuidar, entre otros.etc. (Et, al. 2011)

- **Turismo de sol y playa.**

Se trata de un turismo de descanso, diversión, y relajación, utilizando como base los elementos naturales como el sol, la playa o el agua, y Lo fundamental de este turismo es la recuperación del equilibrio físico y psíquico al turista. (Et, al. 2011).

2.2.3 Turismo participativo e inclusivo para personas con discapacidad.

En la actualidad, el Turismo no procura "la máxima participación de la población local", es por lo que no se han derivado formas como el ecoturismo, turismo de patrimonio, comunitario, rural, eco-cultural o más claramente definido como "alternativo"; todos ellos responden, si son bien entendidos, al desarrollo

integral de las poblaciones. Pero se debe considerar a esto como una alternativa y no, como la única salida para incrementar divisas o diversificar fuentes de trabajo. Si bien hablamos de desarrollo local, debemos considerar al “turismo” y a cualquiera de sus ramas, como partes integrantes y complementarias de este desarrollo.

Entonces, se entiende que la importancia de considerar la participación de las poblaciones, radica además, en la relación directa con la “biodiversidad”, debido a que existen muchas maneras con las cuales, los seres humanos, únicos poseedores de la cultura, interactuamos con el resto del planeta y procuramos sostenerlo a lo largo del tiempo. Por esto, es importante mencionar que el complemento de la biodiversidad es la “diversidad cultural” manifestada en la variabilidad de lenguajes y dialectos, religiones, comidas, usos de los recursos y tecnologías entre muchas otras representaciones y prácticas que construye e inventa una sola especie: la humana; mientras más diversos sean estos aspectos en una sociedad o en un país, mayor es su riqueza cultural.

Si se anhela que las comunidades, localidades, centros poblados o cualquier conglomerado humano, organizados según sus acuerdos, accedan y alcancen el “desarrollo integral” (social y económico) con un medio ideal para aportar al mismo como son los proyectos de turismo, es preciso presentar una alternativa capaz de moldearse a las reales necesidades de las localidades, a la sustentabilidad de los recursos y a la rentabilidad social y económica de los

emprendimientos. Para esto resulta necesario e importante el aporte que haga un técnico en ecoturismo. Disponible en la dirección de internet <http://vecinosentrelagos.jimdo.com/turismo-participativo/>, recuperado el 5/09/012

2.3 GUÍAS TURÍSTICOS.

Son aquellas personas, debidamente entrenadas y calificadas, cuya función básica es recibir, despedir, guiar e informar a un viajero o a un grupo de viajeros, tanto nacionales como extranjeros, ya sea en un circuito por varias ciudades o simplemente durante la visita a una ciudad o región turística de un país dado; mostrándoles en una forma amena y estimulante, en la lengua de los visitantes el patrimonio cultural de dicho país o región, desde el punto de vista histórico, arquitectónico, artístico y folklórico, además de su patrimonio natural y ambiental, en relación con su geografía, flora, fauna, etc.

El guía de turismo es el máximo responsable de la buena marcha de un recorrido, gira o excursión turística y debe poseer conocimientos generales sobre la historia, la geografía, el arte, el folklore, la arquitectura, la economía, la política, la religión, las costumbres y tradiciones de su país. Asimismo, deberá dominar, como mínimo, un idioma extranjero con fluidez y estar familiarizado con la terminología lingüística especializada en todos los campos anteriormente mencionados, a fin de lograr una comunicación precisa y directa. Hoy día, resulta necesario que el guía de turismo aporte datos no sólo histórico-

artísticos y socio-económicos, sino también información práctica para el visitante acerca de los acontecimientos fundamentales que se están celebrando

en la ciudad o región visitada, la ubicación de los principales hoteles, restaurantes, centros nocturnos y otros sitios de interés. Como representante de la idiosincrasia de su nación, no solo tiene el deber de hacer lo más placentera posible la estancia de los turistas, sino además de comunicar e instruir sobre los valores y recursos del país o región y promocionarlo como [destino turístico](#), mediante una adecuada proyección de la cultura local y nacional, conjuntamente con todos sus elementos ya que Según la norma salvadoreña de (Conacyt) consejo nacional de ciencia y tecnología, los guías turísticos también son nombrados Guías de Turismo.

Guía de Turismo: persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar orientación e información sobre el patrimonio cultural y natural y de los atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia para la visita turística. Cuando su campo de acción es a nivel nacional se le llama Guía Nacional. Disponible en la dirección de internet. http://www.ecured.cu/index.php/Gu%C3%ADas_de_turismo,

recuperado el 5/09/012

2.3.1 ¿Que características debe tener un Guía Turístico?

Estas son unas de las características deseables que todo un buen guía de turístico debe de poseer.

1. Amigable, agradable y prestar cuidadosa disposición hacia los clientes.
2. Animado y entusiasta en sus comentarios.
3. La fluidez en el idioma Inglés o idioma de los turistas.
4. El conocimiento detallado de la historia, la cultura y otros datos pertinentes sobre el país y lugares programados para visita.
5. Tener capacidad para dirigir un grupo de personas con gracia pero con firmeza y dirigir cualquier situación inesperada en la dirección correcta con un sentido de control.
6. Tener buenas relaciones interpersonales y ser capaces de trabajar en equipo. Disponible en la dirección de internet

<http://www.hotelvillaserena.com.sv/attachments/article/77/guias-turismo.pdf>.

Recuperado el 5/09/012

2.3.2 ¿Que funciones debe realizar un Guía Turístico?

Las funciones que el guía turístico debe de poseer para lograr llenar las expectativas del turista, ya sea local o extranjero son las siguientes:

- Como primer paso fundamental todo guía turístico debe poseer el conocimiento de cursos de primeros auxilios obligatoriamente, este debe

contar con lo principal en primeros auxilios hacia cualquier tipo de persona.

- Guía de Turismo Nacional: el guía de turismo debe demostrar conocimientos específicos sobre la cultura, el arte, la historia, el medio natural, la geografía y las principales rutas turísticas del país
- Guía de turismo local: debe demostrar conocimientos específicos y detallados, sobre la localidad para la que aplicará, según corresponda, sobre:
 - a) El patrimonio cultural: (material e inmaterial), el acervo; el arte; la historia; las tradiciones, costumbres y vida cotidiana de la localidad.
 - b) El medio natural y la geografía de la localidad para la que solicite la certificación.
 - c) Conocimientos básicos de la toponimia de la localidad.
- Guía de turismo de sitio: debe demostrar conocimientos específicos y detallados, sobre el sitio para el que aplicará, de los temas que se indican a continuación, según corresponda:
 - a) De los valores arquitectónicos, arqueológicos, históricos entre otros, de los bienes que constituyen el patrimonio cultural material inmueble.
 - b) Caracterización de los bienes que constituyen el patrimonio cultural.
 - c) Guión museográfico (si aplica).

d) Patrimonio cultural inmaterial, pensamiento, corriente o filosofía cultural y contexto histórico que originó y constituyó el sitio.

e) Patrimonio natural del sitio.

f) Legislación aplicable.

Disponible en la dirección de internet

<http://www.hotelvillaserena.com.sv/attachments/article/77/guias-turismo.pdf>.

Recuperado el 5/09/012

2.4 Museo Nacional de Antropología Dr. David J. Guzmán.

El Museo Nacional de Antropología Dr. David J. Guzmán (MUNA) está localizado en Avenida La revolución, Colonia San Benito, ciudad de San Salvador, El Salvador. De acuerdo a sus principios, la institución propicia el acercamiento y reflexión de los salvadoreños sobre su identidad cultural en los campos de la arqueología y antropología. Los medios para llevar a cabo tal fin incluyen exposiciones, investigaciones, publicaciones y programas didácticos.

Historia del Museo Antropológico David J Guzmán.

El museo nacional surgió a raíz de un decreto ejecutivo el 9 de octubre de 1883 durante el período presidencial del doctor Rafael Zaldívar. Su primer director fue el doctor David J. Guzmán, autor de la Oración a la Bandera Salvadoreña, y las exposiciones incluían objetos relativos a la historia, biología y geología. En sus

primeros años estuvo alojado en diversos lugares, siendo el primero la Universidad de El Salvador, y posteriormente en la Villa España (1902) con muestras científicas, agrícolas e industriales. Después de ubicarse en la Finca Modelo (1904–1911), llegó a clausurarse por «no haber producido en bien de la nación ninguno de los resultados que se propuso alcanzar». Reapareció en 1913 en el mismo lugar junto al Instituto de Historia Natural y Jardín Botánico.

Posteriormente se ubicó en la zona de la ex Casa Presidencial de El Salvador (1927) en el barrio San Jacinto. Desde el 13 de agosto de 1945 ostenta su actual nombre en honor al doctor Guzmán. En 1962 fue trasladado a la Avenida La Revolución. Desde 1974 adquirió un carácter antropológico e histórico. Estas instalaciones sufrieron daños severos con el terremoto de 1986, por lo que fue demolido en 1993. El actual edificio fue inaugurado en 1999 y abierto al público en 2001.

SALAS Y OTRAS ACTIVIDADES.

El museo nacional contiene 5 salas permanentes, las que se han dividido en: Introdutoria, Asentamientos Humanos, Agricultura, Producción Artesanal Industria e intercambio y Religión. Además de una sala una temporal y una Filatélica. En ella se pueden encontrar las etapas de la historia salvadoreña: Época Prehispánica, Época Colonial y Época Contemporánea. La sala de religión además cuenta con un homenaje a las pérdidas humanas durante el conflicto armado de El Salvador. El MUNA además cuenta con una Biblioteca

especializada y una de las hemerotecas más completas del país. Aparte de estas actividades, la institución promociona muestras de cine, exhibiciones culturales o conciertos, y talleres lúdicos.

Horarios.

El Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán” está abierto al público en el siguiente horario de martes a domingo de 10:00 a.m. a 6:00 p.m.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

3.1 Tipos de Investigación.

Esta investigación que se realizara será Exploratoria y Descriptiva debido a que es el primer acercamiento del tema ,aún no ha sido abordado ni suficientemente estudiado en El Salvador, se detallaran y describirán los componentes principales de la realidad; a su vez esta investigación consiste en conocer el criterio de las personas con discapacidad visual acerca de la calidad de la atención que perciben en los museos y darles la importancia que se merecen , para eso se pretende elaborar una guía para la atención turística para las personas con discapacidad visual ,ya que así se podrá brindarles una mejor calidad de atención; además proporcionar a diferentes parámetros y actividades que conlleven a enriquecer mas el perfil del guía turístico. Dicha investigación se realizará en el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”.

3.2 Métodos y Técnicas de Investigación.

3.2.1 Método.

Observación Espontanea: esta permite tener una idea más clara sobre la situación, también ayuda a identificar los elementos principales para dar una buena atención a personas no videntes en el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”.

Encuesta: La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas. Varios autores llaman cuestionario a la técnica misma. Los mismos u otros, unen en un mismo concepto a la entrevista y al cuestionario, denominándolo encuesta, debido a que en los dos casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.

3.2.2 Técnica.

Entrevista:

Permite obtener información en base a las necesidades de las personas discapacitadas referente a la atención que reciben dentro del museo, y así poder guiarlos rumbo a un sector turístico tomando en cuenta el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”, Asociación Nacional de Ciegos Salvadoreños (ANCIESAL) y Corporación Salvadoreña de Turismo (*CORSATUR*).

CAPITULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS.

4.1 Presentación de Resultados.



*Universidad Tecnológica
de El Salvador*



Guía de Entrevista

Aplicada al tema: Diseñar una guía de atención turística para el Museo Nacional de Antropología "Dr. David J. Guzmán", que brindará los conocimientos necesarios para la atención de los visitantes con discapacidad visual por parte de los Guías turísticos.

Entrevistado: Lic. Silvia Henríquez

Parte I Datos Generales:

Lugar: Museo Nacional de Antropología "Dr. David J. Guzmán"

1. ¿Cuántos años tiene usted de trabajar en la Institución?

5 años

2. ¿Cuál es su posición laboral?

Jefe (Administradora del Muna)

3. ¿Considera usted que hay atención a personas con discapacidad visual en el museo?

Si, se considera con servicio de guías permanentes y gratuitos en el museo siempre que se solicite.

4. ¿Cree usted que actualmente un guía turístico pueda proporcionar información adecuada para personas con discapacidad visual?

Si, puesto que en forma de rótulos las personas con discapacidad visual puedan comprender el guión museográfico.

5. ¿Considera que se debería de mejorar la infraestructura del Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán” para una mejor atención del guía turístico para personas con discapacidad visual?

Si, por que no existe rotulación de lectura especial para personas con discapacidad visual.

6. ¿Cómo ve la posibilidad de que haya guías turísticos capacitados para la atención de personas con discapacidad visual?

Excelente.

7. ¿Considera usted que la capacitación a seguir para los guías turísticos sean constantes a modo de brindar buena atención a personas con discapacidad visual?

Si, por que el guía turístico debe adecuarse a un guion museográfico adecuadas a las necesidades de los no videntes.

8. ¿Cómo califica a los museos de hoy en día en cuanto a la atención de personas con discapacidad visual?

Bueno.

9. ¿Cómo considera usted la elaboración de una guía turística para personas con discapacidad visual para el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”?

Excelente.



*Universidad Tecnológica
de El Salvador*



Guía de Entrevista

Aplicada al tema: Diseñar una guía de atención turística para el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”, que brindará los conocimientos necesarios para la atención de los visitantes con discapacidad visual por parte de los Guías turísticos.

Entrevistado: Sr. Alejandro Pasacin Sunzin

Parte I Datos Generales:

Lugar: Asociación Nacional de Ciegos de el Salvador

1. ¿Cuántos años tiene usted de trabajar en la Institución?

8 años

2. ¿Cuál es su posición laboral?

Coordinador

3. ¿La Asociación Nacional de Ciegos Salvadoreños tiene sus propias personas de guías turísticos capacitados para la atención de los turistas con discapacidad visual?

No se tiene el personal capacitado, los mismos miembros o amigos se encargan de ser guías.

4. ¿La Asociación Nacional de Ciegos Salvadoreños cuenta con una alianza o un tipo de estrategias a la hora de visitar el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán” acompañados de los turistas con discapacidad visual?

No se cuenta con ninguna alianza, lo que se hace es comunicarse con el personal de la casa de la cultura para que ellos apoyen para conseguir el transporte adecuado y así dar efectividad hacia el destino que ellos desean hacer.

5. ¿Qué aspectos se deberían de mejorar en el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán” para que las personas con discapacidad visual se sientan que son unas personas importantes dentro del museo?

Mejorar barreras arquitectónicas, mejorar rampas, el lugar que sea accesible, elaborar figuras en miniaturas hechas de barro, hacer líneas de guías en el

suelo, ya que con esto sería un aporte grande para las personas con discapacidad visual.

6. ¿Cuentan con algún protocolo o guía a la hora de atender a las personas con discapacidad visual en el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”?

No hay nada de especial porque sería bueno de que el guía se vendara los ojos para poder sentir lo que una persona discapacitada no visual siente. Y así poder entender que es importante la información que los guías dan para poder sentir nuestra cultura aunque no se pueda percibir.

7. ¿Cree usted que actualmente un guía turístico del Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán” pueda tener toda la capacidad para brindar información necesaria a las personas con discapacidad visual?

Es necesario capacitar más a las personas guías por que no tienen la capacitación necesaria para describir las cosas. Y poner más énfasis al momento que esta interactuando con las personas no visuales.

8. ¿Cómo calificaría a los guías turísticos que pertenecen a la Asociación Nacional de Ciegos Salvadoreños en la atención hacia las personas con discapacidad visual?

No tienen persona guías, porque es una debilidad que tiene la Asociación aunque sería bueno que lo tuviera.

9. ¿Si se les pidiera una sugerencia para hacer el diseño de una guía turística para la Atención de personas con discapacidad visual que opinión podría brindarnos al respecto?

Que el guía sepa conducir a una persona ciega, tener acceso adecuado manejar términos a la derechas y a la izquierda, saber cuál es el trato que el discapacitado debe de tener al momento de estarse dirigiéndose a la persona ciega.



*Universidad Tecnológica
de El Salvador*



Guía de Entrevista

Aplicada al tema: Diseñar una guía de atención turística para el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”, que brindará los conocimientos necesarios para la atención de los visitantes con discapacidad visual por parte de los Guías turísticos.

Entrevistado: Lic. Inés serrano

Parte I Datos Generales:

Lugar: Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR)

1- ¿Ustedes como asociación capacitan a personas guías para atender a personas con discapacidad visual?

No somos una asociación de guías, es mas no hay asociación de guías nosotros capacitamos a los guías para que ellos trabajen independientemente.

2- ¿ustedes proporcionan guías turísticos para lugares de exploración e investigación para brindar una mejor información al turista?

Nosotros no proporcionamos guías, nosotros capacitamos a los promotores para que ellos les brinden la mejor enseñanza posible sin embargo está claro que cada lugar turístico tiene sus guías claro no calificados por corsatur si no que son personas con aprendizaje empírico.

3- ¿Creen que, el invertir dinero en el turismo para personas con cualquier tipo de discapacidad sea una manera de generar más turismo en el país siendo de ayuda a muchas personas que padecen de algún tipo de discapacidad?

Si, sería excelente la propuesta, puesto que en estos momentos no estamos enfocados en realizar ese tipo de inversión, ya que estamos formando a personas para que den buen servicio de guía turístico, dado que en el país no hay muchos recursos para tratar a personas con algún tipo de discapacidad. Suena bien la idea de formar guías especializados para cada discapacidad pero sería un gasto casi millonario en este caso están tocando a personas con discapacidad visual estamos hablando de BRAILLE solo elementos de ese nivel son caros así que por el momento solo estamos enfocados en formar guías certificados por corsatur.

4- ¿Con que tipo de guías turísticos trabajan a la hora de capacitar?

Sí, claro nosotros trabajamos con guías de sitio que estas se enfocan en un solo lugar como por ejemplo el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”, que están estudiando ustedes también están de guías de traslado que estas son las que se distribuyen a zonas de aeropuerto y hoteles y esta guías de tours que son Los que se encargan de dar a conocer los atractivos nucleados en un circuito, generalmente, de día o de medio día. Sus principales virtudes deben estar vinculadas al conocimiento de los atractivos, su historia y sus detalles, ya que nos hace falta tocar el punto de los guías para personas con discapacidad que aún no está en planes de llevarse.

5- ¿Existe la posibilidad de que se lleve a cabo una estrategia para atender a personas con algún tipo de discapacidad en el país?

Si claro pero como te repito es una oportunidad en un millón ya que como te lo mencione muy atrás no hay personal capacitado pero generar información de esa magnitud ya que apenas estamos transformando guías y trayendo personas extranjeras para que vengan a capacitar aquí a El Salvador creo que sería un poco más de trabajo y un poco más de dinero traer a alguien que venga a capacitar y dar información sobre personas con discapacidad , yo más bien veo que ese sea un plan de trabajo para el

2016 al 2018 son planes que se pueden llevar a cabo pero todo lleva su tiempo y creo que este tema sobre tratar a personas con discapacidad lleva tiempo y mucho.



**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



Guía de Entrevista

Aplicada al tema: Diseñar una guía de atención turística para el Museo Nacional de Antropología Dr. David J. Guzmán, que brindará los conocimientos necesarios para la atención de los visitantes con discapacidad visual por parte de los Guías turísticos.

Entrevistado: Lic. Adelina Quintanilla

Parte I Datos Generales:

Lugar: Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”

1. ¿Cuántos años tiene usted de trabajar en la Institución?

4 años

2. ¿Cuál es su posición laboral?

Coordinadora

3. ¿Usted como guías del Museo David J. Guzmán atienden a turistas con discapacidad Visual?

Si se atienden, ya que son muy pocas las visitas que se reciben de las personas ciegas.

4. ¿Qué tipo de discapacidad se ha atendido?

Sordo Mudo, Personas con Sillas de Ruedas, Discapacidad Visual y Síndrome de Down. También se ha recibido personas con Muletas.

5. ¿De cuantas personas conforman un grupo de turistas discapacitados a la hora de atender?

Es variable desde una persona hasta máximo de quince.

6. ¿En que se basa su trabajo de Guía turístico?

En brindar la información, recorrer el área y ayudar a facilitar traslados

7. ¿Tiene algún conocimiento para atender a personas con Discapacidad Visual?

Si se tiene generales sobre como facilitar les la explicación

Ya que la información que se brinda es por criterio propio.

8. ¿Ustedes como guías que conocimientos deben de tener a la hora de atender a personas con algún tipo de discapacidad?.

Lo que se hace es adaptarse a sus necesidades al momento de interactuar con ellos, pero de que exista algún manual adecuado para estas personas no lo hay.

9. ¿Considera usted como guía que el museo tiene todas las condiciones para atender a una persona con discapacidad?.

Si hay algunas, porque depende de cuál sea su necesidad porque hay rampas de acceso a todas las áreas del Museo, pero no hay para personas con discapacidad visual.

10. ¿Cuando se atiende este tipo de turistas cuentan con alguna guía para brindarle un mejor trato?

Si porque hemos aprendido un poco acerca de sus necesidades, pero de que exista una guía especial para las personas no videntes no se tiene.

11. ¿Usted como guía que opciones da para atender este tipo de personas con discapacidad?

Con las personas con discapacidad visual, lo que se hace es que se le va detallando los materiales y detalles de las piezas. También tenemos el conocimiento de lenguaje de señas.

12. ¿Qué herramientas cree usted que necesitan ustedes los guías para mejorar la atención al turista ya sea con discapacidad o personas normales?

Tener capacitaciones para aprender más acerca de cada una de sus necesidades y recursos para poder ofrecer una mejor calidad de servicio y así ellos percibirán la buena información que se les da.

CUADRO DE OBSERVACIONES

DATOS GENERALES DEL LUGAR	OBSERVACION
Museo Nacional de Antropología Dr. David J. Guzmán Fecha: 24 de Octubre del 2012 Hora: 10:30 am	Este día se visito el museo y se pudo observar como es el trato de las personas con discapacidad visual por parte de la guía turística , y se ve que hay muy poca satisfacción y un vacío en cuanto a la atención que se les brinda , ya que en vista que la persona que dice ser guía y que no lo es, le hace falta conocer aun más a estas personas con esa discapacidad por que se vio, de que ellos tratan de interactuar, pero no

	es exactamente guía entrenado para este tipo de segmento de discapacidad por lo que es necesario de elaborar una guía que cumpla con los requisitos adecuado para brindar la información detallada como persona no vidente necesitan en cuanto al espacio. Porque tienen que ir describiendo bien, paso a paso por que no tienen herramientas adecuadas para dirigirse a las personas con discapacidad.
--	--

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Actualmente, en nuestro país no existe el turismo accesible tendiente a una “cultura del ocio”, en la cual el buen uso del tiempo libre tiene una significativa importancia para el desarrollo psíquico y social de las personas.

El turismo accesible, en consecuencia, implica un turismo para todos y establece pautas de integración respecto de las actividades recreativas, turísticas y culturales, ya sea para personas con capacidades restringidas o sin ellas, y su grupo familiar, amigos o allegados; teniendo como especial objetivo una verdadera integración física, funcional y social de las personas con discapacidades.

La vinculación entre accesibilidad y turismo es relativamente reciente y su actual significado implica el planeamiento, diseño y desarrollo de actividades para el ocio y el tiempo libre de manera que puedan disfrutarlos todas las personas.

Para llegar a un pleno turismo accesible en nuestro país, se necesita de mucho trabajo de parte de todas las instituciones involucradas y en especial de

entender las necesidades en cuanto a orientación y desplazamiento de cada sector con discapacidad de la población salvadoreña; esta investigación ha abarcado la problemática existente en la transferencia de información cultural que proporciona el Museo Nacional de Antropología David J. Guzmán, hacia la población no vidente de nuestro país, llegando a las siguientes conclusiones:

- En el Museo no existe personas idóneas que puedan ejercer la función de Guía Turísticos, la persona que funge como guía no tiene la capacitación idónea para brindar un buen servicio a las personas no videntes; asimismo si se avisa con anticipación de la visita de personas con discapacidad, la administración del museo se encarga de buscar guías que les colaboren con esa tarea, considerando que tampoco tienen los conocimientos necesarios para orientar y desplazar a las personas no videntes que visiten las instalaciones.
- Es necesario capacitar a la persona responsable de ser la guía turística en el Museo David J. Guzmán, ya que claramente se observó en las declaraciones recabadas en las entrevistas, que la persona no tiene los conocimientos fundamentales para ser una guía turística idónea. La guía turística con la que cuenta el museo ha tratado de capacitarse en lo referente al trato con personas con discapacidad, pero no se ha hecho

de forma institucional, sino que por iniciativa propia. Según las personas no videntes de ANCIESAL, la representante del museo que realiza las funciones de guía no está capacitada para ello y necesita tener los conocimientos básicos para poder atenderles. Por su parte CORSATUR está consciente de esa necesidad pero para la institución es un proyecto muy grande que se está planificando desarrollar dentro de unos tres o cuatro años.

5.2 Recomendaciones.

De acuerdo a la investigación desarrollada para la elaboración de una “Guía de Atención Turística a Personas Con Discapacidad Visual para el Museo Nacional de Antropología Dr. David J. Guzmán” y para que la misma brinde el cumplimiento de su objetivo, se recomienda:

- Utilizar la guía de atención turística a personas con discapacidad visual para el Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán”, que se propone en esta investigación, la cual contiene los lineamientos básicos para dar el trato idóneo a las personas no videntes que ingresen a las instalaciones.

- Se recomienda al museo tener más de un guía turístico capacitado, debido a que uno no es suficiente cuando se tiene que atender a más de una personas con discapacidad, ya que uno solo puede ser un poco complicado a la hora de guiarlos. Una estrategia es que el museo realice alianzas con universidades que dentro de sus carreras tengan la de Técnico o Licenciatura en Turismo.
- Solicitar al Centro de Rehabilitación de Ciegos del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral, ISRI, la colaboración de la profesora en Orientación y Movilidad para que le ayude al museo a capacitar a la guía turística que tienen actualmente y a los posibles colaboradores.
- Al implementar la guía de atención turística que está investigación le está proponiendo al museo, sería muy recomendable que el MUNA le comunicará a las diferentes asociaciones y casa de la cultura del ciego para que se acerquen a visitarlo y así ser participes al conocer de una parte fundamental de la cultura del país.

BIBLIOGRAFIA.

Alas Melgar, A.M., Gutiérrez Granados, G.G y Osegueda Cortez, O.C (2011)

Guía de buenas prácticas de accesibilidad en establecimientos hoteleros, caso práctico hotel pacific Paradise (tesis de técnico en administración turística) Universidad Tecnológica de El Salvador. San Salvador, SV.

Deporte Málaga (S.F) *XIII Carrera por la integración distrito 7 carrera de Cádiz.*

Recuperado de.

http://deporte.malaga.eu/portal/menu/seccion_0015/secciones/subSeccion_0008

Ecured (S.F) *Guía de turismo. Recuperado de.*

http://www.ecured.cu/index.php/Gu%C3%ADas_de_turismo

Fabiana Mon (S.F) *algunas definiciones entorno al concepto de discapacidad visual.* Recuperado de.

www.juntadeandalucia.es/averroes/caidv/interedvisual.html

Hear- it (S.F) *Uno de cada seis tiene pérdida de audición.* Recuperado de:

<http://.spanish.hear-it.org/?gclid=CKKT4Oe-n71CFQs5nAodlg8Ahg>

Mis respuestas.com (S.F).turismo accesible. Recuperado de.
<http://www.misrespuestas.com/que-es-el-turismo.html>

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología conacyt (S.F) *Guías de turismo, especificaciones para el desempeño*. Recuperado de.
<http://www.hotelvillaserena.com.sv/attachments/article/77/guias-turismo.pdf>

Nuevo león unido (S.F) *Que es la Discapacidad*. Recuperado de:
http://www.nl.gob.mx/?P=info_discapacidad

Prom Perú (2000) *manual para la atención del turista con discapacidad*.
 Recuperado de. <http://media.peru.info/catalogo/Attach/1677.PDF>

Turismo accesible (S.F) *turismo accesible*. Recuperado de
<http://www.turismoaccesible.org/>

Vecinos entre lagos (S.F) *Desarrollo del Turismo Participativo*. Recuperado de.
<http://vecinosentrelagos.jimdo.com/turismo-participativo/>

Wiki pedía (S.F) *Museo nacional de antropología “Dr. David J. Guzmán”*

[http://es.wikipedia.org/wiki/Museo Nacional de Antropolog%C3%ADa Dr
. David J. Guzm%C3%A1n](http://es.wikipedia.org/wiki/Museo_Nacional_de_Antropolog%C3%ADa_Dr_David_J._Guzm%C3%A1n)

ANEXO 1.



**“Guía de Atención Turística a Personas con
Discapacidad Visual para el Museo Nacional de
Antropología Dr. David J. Guzmán”**

Realizado por:

Lucely Maideé Guzmán Acevedo.

Víctor Jesferssón Flamenco Ramírez.

Jonathan Francisco Ortega Polanco.

San Salvador, Diciembre de 2012

INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende dar una alternativa viable para que las personas con discapacidad visual puedan disfrutar y conocer de nuestra historia como país, a través de un recorrido guiado con la atención debida en cuanto a la orientación y movilidad necesaria que les permitirá disfrutar de su visita.

El actor principal en este proceso es el guía turístico, ya que él o ella serán los que brindarán la atención, cuidando de los detalles que permitirán un agradable recorrido por los diferentes e interesantes salas del museo.

La accesibilidad al turismo y a la cultura para las personas con discapacidad en nuestro país es un tópico que comienza a despegar, por lo que dar estos pequeños pasos promoverá en un futuro grandes acciones.

OBJETIVOS DE LA GUÍA

OBJETIVO GENERAL

- Proporcionar los conocimientos necesarios para que los guías turísticos del Museo Nacional de Antropología, MUNA, brinden una atención acorde a las necesidades de los visitantes con discapacidad visual.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proporcionar a las personas con discapacidad visual, la oportunidad de conocer la historia salvadoreña a través de las diferentes salas que posee el MUNA.
- Que las personas con discapacidad visual sientan que se han satisfecho sus expectativas, al poder desplazarse con seguridad a través de la orientación y movilidad que los guías del museo les proporcionaron.

Guía de Atención para la Orientación y Desplazamiento del Turista Discapacitado por Ceguera.

➤ Principales indicaciones de conducción y desplazamiento

- ❖ El guía para una persona ciega debe tener en consideración para realizar su tarea lo siguiente:
 - a) La persona ciega camina medio paso detrás del guía, de tal manera que al percibir los movimientos hacia arriba o hacia abajo, tenga tiempo de imitarlos.
 - b) La persona ciega no debe ser conducida tomándola del brazo porque en ese caso él iría por delante, lo cual, dada su discapacidad, podría generar inseguridad física y psicológica en su desplazamiento.

- ❖ El guía debe apretar el brazo del turista discapacitado por ceguera contra su cuerpo, para que éste evite algún obstáculo y se “refugie” detrás del cuerpo del guía. Igualmente a la inversa, el guía podrá apartar hacia fuera el brazo del turista a quien le presta ayuda, de tal manera que éste se retire cuando tenga que evitar algún obstáculo en el suelo. La persona

ciega está entrenada y condicionada para reaccionar con estas indicaciones.

- ❖ El subir o bajar gradas o el enfrentamiento a cualquier desnivel, debe ser hecho en ángulo recto, es decir de 90 grados (perpendicular) y afrontar directamente, de frente o derecho el obstáculo.
- ❖ Si no se observan las indicaciones del numeral anterior, el turista ciego, al afrontar una grada o desnivel en ángulo menor o mayor de los 90 grados, puede quedar muy atrás para levantar el pie e imitar a su guía o, en su defecto, puede quedar delante del guía por el ángulo y afrontar el obstáculo primero, por lo que podrá resbalar o tener un tropezón, que le dará inseguridad futura, mala impresión y una inicial desconfianza.

➤ Principales indicaciones para desplazamiento vial

- ❖ Para que la persona ciega ingrese a un vehículo, éste debe estar con la puerta cerrada y el guía le colocará o pondrá la mano de la persona ciega sobre la manija para abrir. La misma persona ciega será quien

abra la puerta y así pueda ubicar con perfección el ángulo de ubicación del vehículo.

- ❖ Cuando se trata de un bus o una *van* con gradas, el guía debe colocar la mano libre de la persona ciega en las barandas ascendentes o descendentes, y en los parantes verticales y soportes horizontales, para que pueda orientarse sobre la ubicación del pasillo. No hay ningún inconveniente para que el guía se comunique permanentemente con la persona ciega, no sólo para darle indicaciones o prevenirlo de obstáculos, sino para ganar una buena relación, confianza y amistad.

- ❖ Al bajar de la movilidad igualmente debe colocársele la mano en las barandas mencionadas o parantes, porque en su memoria, generalmente está grabando los obstáculos y pasos, desniveles y curvas de su camino. La persona ciega puede perfectamente saltar hacia el piso de una grada un tanto alta. Esto es para aquéllas que no son adultos mayores, con los que hay que tener más cuidado.

- ❖ Para que el turista con ceguera pueda tomar asiento, no debe empujársele o adelantarlo hacia el lugar. El guía debe tomar su mano y ponerla en el respaldo, esto le permitirá ubicarse y tomar asiento por sí

solo y con seguridad. Si se trata de un sillón grande o confortable igual debe permitírsele tocar el respaldo y además el brazo del mueble. Si la silla o sillón es giratorio debe advertírsele y señalarle que está frente a la mesa o a sus interlocutores.

➤ **Indicaciones de tratamiento verbal y de tacto**

- ❖ Cuando se le alcance objetos a la mano, ponérselos en la mano y si el objeto es fijo, guiar su mano hacia él.
- ❖ Tomar en cuenta que las respuestas de asentimiento o negación deben ser verbalizadas y no mímicas o con movimientos de cabeza.
- ❖ Cuando el guía o acompañante se retire del lado del turista debe avisarle porque él podría quedarse hablando solo. Si una nueva persona se acerca, hacer lo mismo para que sepa que ha crecido el grupo.

- ❖ El guía, según las circunstancias, debe comunicarle la ubicación de sus interlocutores, diciéndoles de izquierda a derecha está tal o tales personas con sus nombres respectivos.

➤ **Actividades y visitas guiadas: teatros, museos y otros lugares de interés**

- ❖ El guía turístico es clave para que la persona ciega pueda disfrutar de su visita. El guía debe ser muy descriptivo y detallista.
- ❖ Se debe tomar en cuenta que existen visitantes con ceguera de nacimiento y otros con ceguera adquirida. Para los segundos, la explicación es más fácil, porque tienen en la memoria los colores. En cambio para aquellos que son ciegos de nacimiento, la explicación de los colores es casi imposible.
- ❖ En cuanto a la visita a museos, se debe empezar por la lectura que proporciona la entidad sobre su historia y especialidad, sus dimensiones, características arquitectónicas, entre otros detalles.

- ❖ Solicitar al director del museo o al funcionario encargado la autorización para que en los casos que sea posible, la persona ciega pueda tocar las piezas en exhibición, para que pueda sentirse más partícipe en su visita. Esto último se da en la mayoría de museos del mundo.
- ❖ En monumentos arqueológicos, la persona ciega guiada apropiadamente puede acceder por todos los caminos. Para visitar restos arqueológicos e históricos es importante que el turista use su bastón.

✓ Sala # 3 ,Sala # 4,Sala # 5



ANEXO 2.



Figura 1: Logo y figuras Arqueológicas.





Figuras 2: Aquí podemos apreciar fachada y salones importantes del museo nacional de antropología “Dr. David J. Guzman”.

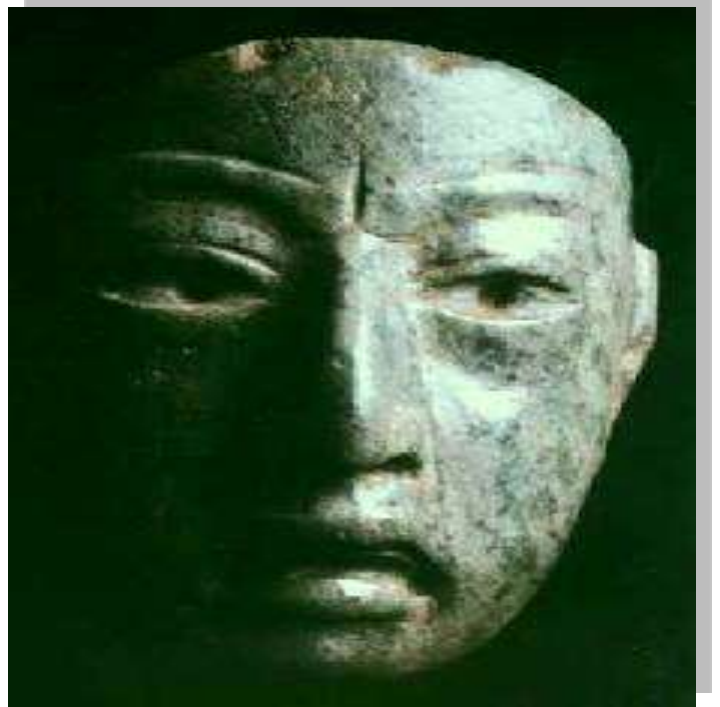


Figura 3: Aquí se puede apreciar figuras sobresalientes del museo como la primera imagen el monolito del Jaguar y la máscara funeraria la cuales son piezas importantes y de realce en el mus

GLOSARIO

ACCESIBILIDAD.- Es la combinación de elementos del espacio construido que permiten el acceso, desplazamiento y uso para las personas con discapacidad, así como el acondicionamiento del mobiliario que se adecuen a las necesidades de las personas con distintos tipos y grados de discapacidad.

ÁREA DE RESGUARDO.- Es un área que tiene acceso directo a una salida, en donde las personas con alguna discapacidad, permanecen temporalmente con seguridad en espera de posteriores instrucciones o asistencia durante una evacuación de emergencia.

APOYOS.- Es un recurso o dispositivo colocado en el entorno construido para ayudar a las personas mientras están cambiando de posición o caminando. Es el caso, entre otros, de pasamanos, barras, protecciones, etcétera.

BRAILLE.- Es un método de impresión utilizado por personas ciegas basado en un sistema de puntos en relieve para ser leídos al tacto.

BARRERAS FÍSICAS.- Todos aquellos obstáculos que dificultan, entorpecen o impiden a las personas con discapacidad, el libre desplazamiento y uso de los lugares públicos o privados, sean exteriores o interiores.

CIRCULACIÓN.- Es un camino o pasillo para peatones, exterior o interior, que conduce de un lugar a otro. Es el caso, entre otros, de andadores, vestíbulos, escaleras y rampas.

SEÑALIZACIÓN.- Es aquella información expuesta, ya sea sonora, visual, simbólica o táctil que proporciona orientación e información.

ÁREA DE DETECCIÓN.- Es aquella que puede ser localizada por el bastón utilizado por personas ciegas o débiles visuales.