

# Metodología del diseño de guion de audioguías para turistas con discapacidad visual

## Audio guide script design methodology for visually impaired tourists

Johana Olaya-Reyes<sup>1</sup>, Melanny Rebolledo Cadena<sup>2</sup>, Nathalie Landeta-Bejarano<sup>3</sup>, Marjorie Montecé Macías<sup>4</sup>



Siembra 9(2) (2022): e3819

Recibido: 30/04/2022 Revisado: 01/06/2022 Aceptado: 25/07/2022

<sup>1</sup> Universidad Técnica de Babahoyo. Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. Ciudadela Valle Verde 2, etapa 1. 120102. Babahoyo, Los Ríos, Ecuador.

✉ jolaya@utb.edu.ec

🌐 <https://orcid.org/0000-0003-1486-8217>

<sup>2</sup> Universidad Técnica de Babahoyo. Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. By Pass y Ximena. 120150. Babahoyo, Los Ríos, Ecuador.

✉ mrebolledo@fcjse.utb.edu.ec

🌐 <https://orcid.org/0000-0002-7076-6349>

<sup>3</sup> Universidad Técnica de Babahoyo. Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. Ciudadela Valle Verde 2, etapa 1. 120102. Babahoyo, Los Ríos, Ecuador.

✉ nlandeta@utb.edu.ec

🌐 <https://orcid.org/0000-0001-8569-3077>

<sup>4</sup> Universidad Técnica de Babahoyo. Centro de Admisión y Nivelación Universitario. Ciudadela Universitaria Calle S, entre Calle A y Calle B. 120150. Babahoyo, Los Ríos, Ecuador.

✉ mmontecem@utb.edu.ec

🌐 <https://orcid.org/0000-0002-5469-6598>

\*Autor de correspondencia: jolaya@utb.edu.ec

### Resumen

El objetivo de esta investigación es elaborar una metodología del diseño de guion de audioguías para turistas con discapacidad visual, para ser utilizadas en lugares como museos, parques o fincas, visitas guiadas al aire libre o en plataformas tecnológicas como portales web o aplicaciones móviles, con el fin de describir a través de locuciones accesibles, el recorrido y detalles, como el paisaje, para que el turista con discapacidad visual pueda disfrutar y hacer uso de su derecho al turismo al igual que las personas videntes. La investigación, de tipo cualitativa y método lógico-deductivo, se estructuró en dos etapas. En primer lugar, se recopiló impresiones a través de un grupo focal de personas con discapacidad visual (PcDV) que aportaron con su percepción y sugerencias. Se aplicó la técnica de análisis de contenido. La información recopilada fue organizada de acuerdo a las recomendaciones a considerar sobre la redacción de los guiones, así como la grabación de las audioguías y sugerencias para mejorar la experiencia sensorial de la PcDV. En la segunda fase, se realizó una revisión bibliográfica de varios autores acerca de la temática, lo que contribuyó al diseño de la propuesta. Los resultados aportaron para la construcción de la herramienta con sugerencias de especificaciones para el diseño del guion y estructura de las explicaciones. La presente investigación forma parte de los resultados del proyecto I+D+I “Agroturismo sensorial en la granja integral UTB: diseño de guianza basada en la percepción de los sentidos y página web promocional” de la Universidad Técnica de Babahoyo.

**Palabras clave:** audioguía turística, discapacidad visual, guion turístico, turismo inclusivo.

### Abstract

The purpose of this research is to develop an audio guide script design methodology for tourists with visual disabilities, to be used in museums or parks, guided tours in the open space or in technological platforms such as web portals or mobile applications. This methodology will describe, through accessible locutions, the route, and its details, such as landscape. With this technological proposal tourists can enjoy themselves and make use of their right to tourism just like sighted people. The research consisted

SIEMBRA

<https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/SIEMBRA>

e-ISSN: 2477-8850

ISSN: 1390-8928

Periodicidad: semestral

vol. 9, núm. 2, 2022

siembra.fag@uce.edu.ec

DOI: <https://doi.org/10.29166/siembra.v9i2.3819>



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial

of a bibliographic review of several authors about the subject and the collection of impressions through a focus group with impaired persons who contributed with their perception and suggestions about the recommended tool. The results helped in the development of the tool, with important suggestions about the correct use of language, specifications for the design of the script and structure of the explanations. This research is part of the results of the development of an innovation project named “Sensory agrotourism in the UTB integral farm: guide design based on the perception of the senses and promotional web page” of the Universidad Técnica de Babahoyo.

**Keywords:** tourist audio guide, visual impaired, tourist script, inclusive tourism.

## 1. Introducción

El deseo de poder desplazarse del lugar de residencia a otro para poder disfrutar del ocio y tiempo libre es algo común en la mayoría de personas, incluso se lo ha catalogado como una necesidad humana (Gomes, 2014, p. 364). Sin embargo, y a pesar de que el secretario de las Naciones Unidas (2016) señalara que toda persona tiene derecho a acceder a los servicios de ocio y turismo en igualdad de condiciones, para que se cumpla esta premisa, se necesita que, aparte de la existencia de políticas turísticas, se ejecuten mecanismos de acción para asegurar el cumplimiento de la democratización del turismo en igualdad de condiciones.

En la Agenda 2030 para la Acción Mundial se establecen estrategias hacia un turismo accesible, como parte de ello están los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Naciones Unidas, 2018). El objetivo 10, aborda el tema de reducir la desigualdad, y el objetivo 11, se centra en los principios para “Hacer ciudades y asentamientos humanos inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”. Desafortunadamente, el alcanzar estos objetivos y llevarlos a cabo llevará tiempo y recursos económicos y humanos. Mientras tanto, las TIC y las tecnologías modernas se constituyen en grandes aliados que deben empoderarse para permitir que todas las personas participen y disfruten de actividades y experiencias turísticas (Ceccarini y Prandi, 2019, p. 2)

La presente investigación busca que las personas con discapacidad visual sean escuchadas, que la sociedad y los prestadores de servicios conozcan las barreras existentes en los entornos turísticos y proponer herramientas para el diseño de servicios turísticos inclusivos.

A efecto de evitar la reiteración constante, al igual que Vidal Martínez (2020), se utilizará un vocabulario inclusivo y respetuoso a lo largo del texto, para ello se emplearán las siguientes abreviaciones formadas a partir de siglas:

- PcD: Personas con discapacidad
- PsD: Personas sin discapacidad
- DV: Discapacidad visual
- PcDV: Personas con discapacidad visual
- PsDV: Personas sin discapacidad visual (p. 19)

En Ecuador se registran 471.205 PcD y el tipo más frecuente es la física. Según las estadísticas oficiales del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2022), reportado por el Ministerio de Salud Pública, al mes de enero del 2022, un 45,66 % tienen discapacidad física, 23,12 % discapacidad intelectual, 14,12 % discapacidad auditiva, 11,54 % discapacidad visual y un 5,55 % discapacidad psicosocial. Existe un total de 54.397 PcDV en el país.

Con relación al grado de DV el 34,56 % tienen un promedio de 30 % - 49 % de discapacidad, el 26,82 % tienen un promedio de 50 %-74 % de discapacidad, el 29,56 % tienen un promedio de 75 % - 84 % de discapacidad y un 9,06 % tienen un promedio de 85 %-100 % de discapacidad. Con respecto al porcentaje de PcDV en el Ecuador según grupos etarios, el grupo predominante son los que tienen entre 36 a 64 años, en total 23.815 personas.

La discapacidad visual es una limitación sensorial caracterizada por la ausencia total (ceguera) o parcial (baja visión) de la capacidad de ver, que ocasiona dificultades importantes para identificar visualmente tanto a personas como a objetos, para orientarse, para ubicar el entorno y sus características (CONADIS, 2020, p. 7). La DV afecta a la función de ver. Hay dos tipos: ceguera y deficiencia visual o baja visión. La persona con ceguera no ve absolutamente nada o consigue percibir una leve luz. La persona con deficiencia visual o baja visión conserva un porcentaje de visión útil que le facilita, en cierta medida, el desarrollo de tareas o actividades de su vida diaria (Vidal Martínez, 2020, p. 51)

La comunicación es una de las principales barreras para las PcDV. Pérez Ruiz y Corvalán Vega (2007) mencionan las barreras que se presentan en la discapacidad visual:

- Ausencia de señales auditivas que reemplacen la información visual. Por ejemplo, si los semáforos no cuentan con señales auditivas, la persona cuyo remanente visual no le permita discriminar las luces, presentará mayores dificultades para cruzar las calles, situación que la hará más dependiente.
- Ausencia de literatura en Braille o audio en las bibliotecas públicas. Por ejemplo, si una persona que presente ceguera o baja visión asiste a una biblioteca en busca de información, entretenimiento o cultura y no encuentra textos adaptados en dicho lugar, verá disminuidas sus posibilidades de integración y crecimiento personal.
- Ausencia de sistemas de escritura alternativos. Por ejemplo, si los textos escolares no se encuentran adaptados al sistema Braille niñas y niños que presentan ceguera no tendrán acceso a los aprendizajes en igualdad de condiciones, dificultándose a su vez su participación en clases e interacción con sus compañeros y compañeras (p. 7).

El problema de la discapacidad atañe a la sociedad, no a los individuos, y las investigaciones deberían ocuparse en identificar de qué forma la sociedad incapacita a las personas, más que de los efectos sobre los individuos (Oliver, 1998, p. 47). Todas las personas tienen derecho a la accesibilidad en los distintos lugares, por lo tanto, debería tenerse equipos para la atención y uso en instalaciones, parques temáticos, hospitales y muchos otros (Salazar Cerdas, 2021, p. 24).

A pesar de que es comprendido, de forma general, que los espacios en un destino deben ser disfrutados por todos, en la actualidad carecemos de guías metodológicas para el diseño de servicios turísticos accesibles. Cuando se habla de accesibilidad se percibe como la accesibilidad en sentido físico, dejando de lado todas las demás necesidades y, por supuesto, todos los demás tipos de discapacidades que no tienen que ver con la movilidad reducida.

Una audioguía es una herramienta que permite transmitir información verídica de un sitio específico con el fin de dar otras opciones a los turistas que no requieran de un guía y puedan tener la interpretación respectiva de cada punto turístico (Rojá Jaramillo, 2020, p.11).

Con relación a los tipos de audioguías se puede destacar:

La clásica que incluye un teclado numérico, una pantalla para texto y auriculares, la de contenido múltiple que incluye una pantalla gráfica en la que se muestran imágenes y videos referentes a los recursos turísticos y por último están los móviles, son aquellas audioguías que se desarrollan para smartphone, ofrecen la posibilidad de descargar la información en el teléfono, contenido multimedia, localización de los recursos turísticos y acceso a internet. (Rilo, 2019).

Las audioguías brindan al receptor información turística en un espacio abierto o cerrado. La audioguía es originada a partir de la voz para ser “escuchada al mismo tiempo que el usuario observa”. A medida que la narración se desarrolla, crea una cierta virtualidad que transporta al receptor a adentrarse en el relato, lo que dependerá de la voz, los gestos audibles y los efectos anímico-sensoriales. Encontramos audioguías turísticas en diferentes lugares, por ejemplo, los museos. Sin embargo, encontrar audioguías turísticas inclusivas es otro tema. Generalmente, las audioguías brindan información para ser escuchada mientras se visualiza el objeto susceptible de ser detallado, pero si la audioguía es dirigida a PcDV, debería describir el objeto además de dar información acerca de él para que la PcDV pueda hacerse una imagen mental y logre receptor el mensaje. Inclusive, la explicación varía en su forma si la DV es congénita o adquirida.

Por sus características móviles, multilingüísticas y sonoras las audioguías tienen un extenso trayecto de uso en grandes museos del mundo y más recientemente en espacios naturales. También son una herramienta para fomentar el turismo en lugares que son representativos para las ciudades o localidades. En términos inclusivos, las audioguías son recursos de accesibilidad específicamente para personas con discapacidad visual. “Todas las audioguías son susceptibles de contener audiodescripción, ya sean éstas programadas en el dispositivo como un canal independiente (como si se tratara de un idioma más) o creando textos para todos que tengan en cuenta a las personas con discapacidad visual”. En este punto cabe tener en cuenta dos perspectivas: por un lado, la económica, que posibilita la ampliación del volumen de visitantes y, por otro, la institucional, de acuerdo con una política incluyente que conciba los espacios eliminando las barreras para cualquier forma de discapacidad (Pereyra y Minervini, 2019, p. 6).

La audioguía es un sistema electrónico que se usa generalmente en el sector turístico y cultural, donde las personas son guiadas mientras visitan un espacio o recorren un lugar (Calvo, 2020). Los pasos primordiales que se deben considerar a la hora de crear o grabar una audioguía son:

- Elección de la ruta y puntos de interés.
- Establecer un objetivo principal o mensaje a transmitir.
- Elaboración del guion y traducciones, en caso de ser necesario.
- Grabación, edición y producción del audio.
- Subir la audioguía en la herramienta o plataforma elegida.

La tendencia de clientes conocedores y exigentes de un servicio de alta calidad y personalizado, actualmente está en constante crecimiento, lo que evidencia la necesidad de incorporar profesionales con una excelente preparación en el sector del turismo que representen y pongan en valor la idiosincrasia de su país. A pesar de esto, los guías que conducen el producto tienen poco dominio de técnicas interpretativas y no existe un guion para el desarrollo de la actividad de guiaje en el recorrido (Cabrera Rodríguez, 2019).

El guion turístico es un instrumento que permite al guía organizar y adaptar metodológicamente la información susceptible de ser explicada a los diferentes turistas, de acuerdo a sus características de forma comprensible y accesible. Es ampliamente utilizada en un guion turístico la estructura de introducción del recorrido, desarrollo, cierre y despedida.

Para Llamazares y Balmaceda (2018) el principal desafío al accesibilizar estos espacios tan significativos para la cultura, como lo son los museos, es construir un paradigma que comprenda la preservación del patrimonio, en tanto se potencia su carácter de espacio público, que promueva el disfrute y la interpretación por parte de todas las personas, sean personas con discapacidad, mayores, familias, niñas y niños, adolescentes, etc.

Hablar de accesibilidad edilicia, comunicacional y cognitiva implica rever las metodologías y fundamentos del trabajo interdisciplinar que confluyen en el espacio de los museos, para volver a escribir nuevos principios que promuevan y potencien otras formas de transitar, habitar, preservar, pensar, recordar, imaginar y sentir en los museos y espacios patrimoniales.

Las personas rara vez pierden la vista durante la adolescencia. Cuando esto ocurre, suele deberse a una lesión, como un golpe en el ojo o en la cabeza con una pelota de béisbol o a un accidente de automóvil o en motocicleta. Algunos bebés tienen ceguera congénita, lo cual significa que tienen un impedimento visual al nacer. La ceguera congénita puede deberse a varias cosas: puede ser heredada, por ejemplo, o provocada por una infección (como la rubéola) que se transmite de la madre al bebé en desarrollo durante el embarazo (Salvin, 2016).

Un ciego no ve, ha de desenvolverse en un espacio social determinado fundamentalmente por referencias visuales (carteles, señales, anuncios, escaparates, luces, fotografías...). Un sordo no oye, ha de desenvolverse en un entorno orientativamente auditivo: las voces de las personas, los cláxones de los coches, un grito de advertencia... Un parapléjico ha de desenvolverse en un espacio diseñado para piernas ágiles: escaleras, escalones, bordillos, anchuras de marcos y puertas inadecuados para sillas de ruedas, ascensores insuficientes...; no podemos escenificar los espacios cotidianos, en este plano, de las múltiples minusvalías psíquicas posibles (Ferreira, 2008, p. 12).

La sociedad en la que vivimos está diseñada para la mayoría y obvia a la minoría. El entorno social no está adaptado a los intereses y necesidades de las PcD, condicionándolos a depender de terceras personas o de ayudas tecnológicas (Vidal Martínez, 2020, p.122).

En países como Estados Unidos, España, Inglaterra, Alemania, Japón y más recientemente Brasil, existe una creciente conciencia de que los prejuicios y la exclusión social son caras de la misma moneda y que todo esfuerzo colectivo es necesario para la construcción de un modelo social sin barreras (Aderaldo y Chaves, 2017, p. 120).

Las actividades de recreación, en general, están diseñadas para las PsD, es decir, que cuentan con todos los sentidos, dejando históricamente de lado a las PcD. Y, en especial, los diseños de los servicios e infraestructura no contemplan a las PcDV. Sin embargo, la sociedad se va haciendo más consciente de este tipo de deficiencias y exige la comprensión de los derechos humanos y que aumenten las acciones socioafirmativas por medio de la promulgación de nuevas leyes y la optimización de tecnologías dirigidas a disminuir las barreras existentes.

La condición de discapacidad en la historia se ha entendido como padecimiento, sufrimiento y angustia, a partir de la perspectiva del modelo médico rehabilitador. Los movimientos sociales que abogan por la justicia social, la equidad y la igualdad de derechos en el mundo favorecen decisiones de los gobiernos y otras organizaciones para que se reconozcan las diversidades, no solo raciales o de género, sino de condiciones como la discapacidad (Roldán Berrio y Díaz Alzate, 2019, p. 69).

La presencia de actitudes de rechazo, limitación en el acceso a la educación y a oportunidades laborales (Santamaría Pinzón *et al.*, 2013) afectan la valoración social, el acceso a los derechos y el surgimiento de condiciones de autonomía y formas de vida independiente.

La conceptualización de la discapacidad como condición se encuentra en un momento coyuntural por la emergencia de enfoques teóricos; las nuevas formas de comprender las vivencias de estas personas; y las diferentes relaciones que han establecido con el contexto social, político y familiar, que favorecen avances significativos para su reconocimiento como personas; además, logran que se cuestionen las constantes actitudes negativas y discriminatorias que prevalecen en la sociedad. Se parte de la idea de que los seres humanos, para vivir en armonía con su historia de vida, con la de los demás y con las condiciones que le presenta el entorno, deben hallar las herramientas y condiciones necesarias para ello (Roldán Berrio y Díaz Alzate, 2019, p. 70). Por lo cual es necesario que se creen espacios en los que se favorezca la participación y se reconozca a las PcDV como actores sociales con necesidades, con potencial y aportes que contribuyan al mundo en general.

El logro de la integración a la sociedad de todas las personas con necesidades asociadas o no a las discapacidades en contextos cada vez más inclusivos, depende de la concientización, sensibilización y el cambio de todos los miembros de la comunidad en su conjunto, transformación que implica dentro de la sociedad un cambio de concepción que debe ocurrir de forma paulatina (Fernández Cabezas *et al.*, 2018). Dentro de la categoría de discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos. Son patologías muy importantes que conllevan graves efectos psicosociales. Producen problemas en la comunicación, una desconexión del medio y poca participación en eventos sociales (Sanz Labrador, 2018, p. 4)

Afortunadamente los tiempos cambian y los términos y conceptos relativos al ámbito de la discapacidad también, y con ellos las actitudes sociales hacia estas personas, lo que permite afrontar nuevos retos en lo que se refiere a su plena integración y participación social (Olayo Martínez, 2020, p. 35). El turismo, al incorporar dentro de sus actividades el servicio a personas, es una actividad de carácter social y, respecto a ello, está obligado con la sociedad en general a lograr la eliminación de barreras tanto en lo físico como en la adecuación de los servicios ofertados a fin de que el acceso sea universal, es decir, para todas las personas.

Todas las personas tienen por igual derecho al descanso y disfrute del tiempo de ocio, pero esto se ve condicionado directamente por la oferta de los servicios y la accesibilidad que éstos presenten. En consecuencia, se expone la importancia de que se considere opciones de recreación y turismo inclusivo en la planificación de los destinos que garantice la igualdad de condiciones para el disfrute de todos.

Para avanzar es necesario que todos nos involucremos a fin de que la inclusión turística se convierta en una realidad. Aún hay mucho por hacer, ya que cada destino requiere de un proceso de transformación, que va más allá de presentarse sólo como un atractivo turístico “accesible”. Y para que ello suceda, se debe tener en cuenta que esta condición tiene que estar presente desde el momento que se piensa en un viaje, hasta que se ha concluido (Sanz Labrador, 2018, p. 6).

El ocio y la recreación son elementos clave en la vida de cualquier persona; para aquellas que tienen discapacidad también lo es, y, si cabe, un poco más: en las actividades deportivas inclusivas dentro del ámbito del ocio y la recreación, por su propia idiosincrasia y orientación, encuentran la posibilidad de incrementar su bienestar personal y calidad de vida, una oportunidad para el desarrollo y maduración personal, la recuperación y rehabilitación de determinados déficits y limitaciones, la adquisición y mejora de las habilidades sociales; un recurso inestimable e incomparable para la integración a través de propuestas y actividades lúdicas, recreativas y expresivas, donde es posible incrementar la autoestima, las competencias propias y la autoconfianza; una ineludible oportunidad para abandonar de forma definitiva el aislamiento y la soledad, de sentirse marginado, rechazado, diferente o inferior a los demás. (Olayo Martínez, 2020, p. 36)

Los principios éticos del turismo reconocen al turismo inclusivo como un instrumento de realización personal y colectiva (artículo 5.2 de la Convención Marco sobre Ética del Turismo, Organización Mundial del Turismo [OMT], 2020). Las medidas enfocadas en desarrollar este tipo de turismo implican significativas oportunidades socioeconómicas para los destinos, mejorando la experiencia turística de sus visitantes y fomentando el aumento en la calidad de vida de la población local (Fernández Alles, 2007; González Velasco, 2008; OMT, 2016). Entre las actividades habituales que realizan las personas con discapacidad, participar de la actividad turística es una de ellas (Fernández Alles, 2007; González Velasco, 2008; European Commission, 2014; OMT, 2016; Shi *et al.*,

2012). Inclusive, en 2014, la Comisión Europea publicó el informe “Study on the socio-economic impact of new measures to improve accessibility of goods and services for people with disabilities”, donde se indicaba que las personas con requisitos especiales de acceso habían registrado, durante el período 2012-2013, cerca de 783 millones de viajes dentro de la Unión Europea, incluidos los viajes nacionales e intracomunitarios (European Commission, 2014, p. 22). Uno de los factores personales que incitan a viajar a las personas con discapacidad es el deseo de estar en un entorno natural y de hacer actividades al aire libre (Shi *et al.*, 2012). Sin embargo, son muchos los obstáculos que impiden o dificultan su acceso a lugares naturales con interés patrimonial: barreras arquitectónicas, inadecuada señalización, deficiente iluminación, medios de información implementados bajo formatos no accesibles, etc. (Espinosa Ruiz y Bonmatí Lledó, 2013; López Abril *et al.*, 2014).

Según López Abril *et al.* (2014), algunas recomendaciones generales a la hora de diseñar actividades de educación ambiental para todos son:

- Las actividades deben basarse en la experimentación y el descubrimiento personal de cada uno.
- Las actividades basadas en el uso de los sentidos permiten que cualquier persona, con o sin diversidad funcional, pueda participar y disfrutar de ellas.
- Las actividades cooperativas favorecen la interacción y la solidaridad grupal, de forma que sean los propios participantes los que ofrezcan los apoyos a las personas que los necesiten.
- Las actividades deben poner en valor capacidades diferentes a la rapidez, la psicomotricidad o la capacidad cognitiva.
- Los objetivos que nos marcamos con grupos inclusivos no tienen por qué ser distintos, ya que en la mayor parte de los casos podremos conseguir los mismos objetivos utilizando una metodología y materiales adaptados y, sobre todo, respetando el ritmo de aprendizaje de cada persona y de cada grupo (p. 3).

Se sigue abordando el tema de la inclusión aún en la actualidad, debido a que está pendiente la aplicación en varios contextos. Todavía se encuentran establecimientos turísticos en los que ni dentro de la estructura física u oferta de servicios contemplan la inclusión.

Hablar de diversidad funcional significa hablar de movilidad, de comunicación, de relaciones. La voz de las personas con mayores dificultades para moverse, comunicarse o relacionarse, nos aporta una visión muy interesante sobre estos temas. Los espacios y los programas que no están diseñados para todos, no nos permiten escuchar las voces de las personas con diversidad funcional. Todas las personas pueden y deben participar en la medida de sus posibilidades en la toma de decisiones sobre el entorno en el que viven. La accesibilidad de los espacios y la adaptabilidad de los programas es una cuestión ética, moral y legal, pero, sobre todo, es una oportunidad (López Abril *et al.*, 2014, p. 2).

En la actualidad existe un amplio abanico de discapacidades, por ello deberíamos de enfocar las construcciones con lo que se denomina una “accesibilidad universal” o “para todos”. Porque hoy en día, puede que no necesitemos de unas construcciones con esta accesibilidad universal, pero sí es cierto, que la población envejece y la esperanza de vida cada vez es más grande, por lo que ello conlleva a que en el futuro casi todos padeceremos de alguna discapacidad y entonces, es cuando nos daremos cuenta de que los lugares que frecuentamos no están preparados para todas las personas (Flores Roncero, 2020, p. 1).

A través de este estudio se prevé contribuir a la eliminación de barreras no solo físicas, sino al diseño de herramientas tecnológicas accesibles como soporte de los servicios turísticos. La estructura técnica se plantea para dar solución a la necesidad de los proveedores de servicios turísticos en el diseño de herramientas para la atención de los visitantes, en especial las PcDV.

El objetivo de la investigación científica es plantear soluciones a problemas específicos, por lo cual, se inicia formulando el problema. Como establece Bunge (2009), un problema bien formulado será determinado (bien definido): tendrá una solución única y, al tener explícitos todos los elementos relevantes, sugerirá por lo menos qué investigaciones pueden ser útiles para resolverlo (p. 157). Para Aguilera Hintelholher (2013) el conocimiento científico permite problematizar hechos, elaborar preguntas de investigación, definir hipótesis, construir evidencias y producir argumentos. Sus propiedades conceptuales y metodológicas son producto no solamente del diálogo de las comunidades académicas y profesionales, sino de la producción de ideas y explicaciones que se fundamentan con el uso de la lógica y la práctica de investigación. Por tanto, hay elementos para considerar que el conocimiento científico es fruto de un trabajo complejo que tiene como base el desarrollo de

la investigación, así como la pericia en el uso de la herramienta que permite su producción y reproducción. En este caso, los atributos del conocimiento científico están dados por:

1. La observación, el análisis, la generación de datos empíricos y la definición de problemas, seleccionando y destacando realidades específicas y haciendo valoraciones sobre las mismas.
2. Favorece la medición de los problemas, la experimentación, la comprobación de supuestos y la construcción de evidencias.
3. Utiliza conjeturas y refutaciones para encontrar respuestas a las preguntas de investigación.
4. Es factible definirlo, separarlo, unirlo con fines de análisis; además, es objeto de formulaciones y reformulaciones, evitando explicaciones dogmáticas o concluyentes.
5. Privilegia el entendimiento reflexivo de los problemas, generando sus soluciones concomitantes en el ámbito de contextos específicos, a partir de generar explicaciones causales.
6. Le confiere a las hipótesis el significado de refutaciones potenciales y entre más resistan los intentos de la propia refutación, su corroboración será más eficiente (p. 83).

Los problemas científicos son exclusivamente aquellos que se plantean sobre un trasfondo científico y se estudian con medios científicos y con el objetivo primario de incrementar nuestro conocimiento. Si el objetivo de la investigación es práctico más que teórico, pero el trasfondo y los instrumentos son científicos, entonces el problema lo es de ciencia aplicada (Bunge, 2009, p. 161).

El método científico es un rasgo característico de la ciencia, tanto de la pura como de la aplicada: donde no hay método científico no hay ciencia. Pero no es ni infalible ni auto-suficiente. El método científico es falible: puede perfeccionarse mediante la estimación de los resultados a los que lleva y mediante el análisis directo. No es autosuficiente: no puede operar en un vacío de conocimiento, sino que requiere algún conocimiento previo que pueda luego reajustarse y elaborarse; y tiene que complementarse mediante métodos especiales adaptados a las peculiaridades de cada tema. (Bunge, 2009, pp. 11-12).

Como indica Aguilera Hintelholher (2013), la realidad como tal no existe, sino a partir de combinar valoraciones, razonamientos, experiencias y definiciones. La realidad no es un producto dado, sino que exige interrogantes, interpretación y conceptualización para darle un orden explicativo que permita identificar los elementos centrales de análisis y explicación. Por tanto, con el auxilio del conocimiento científico es posible definir problemas y construir conceptos utilizando variables, taxonomías, indicadores, sistemas operacionales y aplicando procedimientos para producir, clasificar y estructurar datos relevantes (p. 85).

Según Aguilera Hintelholher (2013) la prueba más desafiante para los métodos de investigación consiste en el modo que logran descubrir las propiedades de los problemas de investigación, aportar nuevos elementos de análisis y lograr sobrevivir a los retos que a cada momento enfrentan en el trabajo de investigación. Por eso los métodos son el objeto de estudio de la metodología, lo cual implica valoración filosófica en cuanto al rigor que deben tener y la capacidad para llevar a cabo el abordaje de la realidad. El rigor de los métodos depende del modo en que se estructura su contenido, es decir, si están orientados a describir, analizar, interpretar, medir y argumentar. Cada una de estas facetas que están integradas a los métodos, es la materia central del análisis que la metodología lleva a cabo para corroborar o no su eficacia.

La tarea de la metodología, en consecuencia, se encamina a examinar, valorar, refutar o corroborar la eficacia de los métodos en los diversos campos del conocimiento. Si los métodos en cuanto a diseño y sentido no cumplen con su eficacia, significa que hay errores de concepción y contenido en cuanto a su sustentación. Implica, en este sentido, que tienen límites cognitivos y empíricos, lo cual impide que sean confiables para el trabajo de investigación. La evaluación de la metodología sobre los métodos comprende, entre otros elementos:

1. Su sustentación teórica y empírica.
2. El rigor y la calidad para generar conocimiento.
3. Su grado de coherencia o incoherencia.
4. La certeza de sus leyes, axiomas y teoremas.
5. El grado de correspondencia en que a través de los mismos se enlazan el pensamiento y la realidad, pasando de la totalidad de los fenómenos al análisis de los casos que se estudian, observan y analizan para formular los argumentos que son el producto final de la investigación.

6. El modo en que ordenan el trabajo experimental, heurístico y la contrastación de las hipótesis.
7. El modo en que el conocimiento producido supera con eficacia las pruebas y evidencias que se producen con el fin de sustentar el conocimiento fáctico (Aguilera Hintelholher, 2013, p. 91).

Es necesario destacar que el conocimiento metodológico de las ciencias sociales implica la revisión de los métodos que se utilizan para investigar los problemas y realidades. No existen métodos infalibles; por ello es importante su análisis para localizar las fortalezas que deben aumentarse y eliminar las debilidades que limitan su eficacia. El conocimiento de las Ciencias Sociales tampoco es concluyente, sino que forma parte de desafíos que se deben encarar para validar su vigencia, más aún en un tiempo que, como el actual, no tiene punto de reposo, sino que está en constante transformación. De lo expuesto en el trabajo se infiere que el debate sobre los métodos en las ciencias sociales no puede postergarse, como tampoco la revisión de los alcances que tiene la metodología como análisis críticos de los métodos. Es importante que las comunidades académicas y profesionales tengan como tarea que el debate sobre los métodos y la metodología en las ciencias sociales sea más frecuente. De otro modo, el estancamiento es un riesgo que puede ser realidad, cuando las herramientas para construir y reproducir el conocimiento —métodos— no ingresa a fase de revisión que permita validar su eficacia conceptual y aplicada. (Aguilera Hintelholher, 2013, pp. 101-102)

## 2. Materiales y Métodos

La metodología planteada del diseño de guion de audioguías para turistas con discapacidad visual, es una propuesta para ser utilizada en visitas guiadas al aire libre o en plataformas tecnológicas como portales web o aplicaciones móviles, con el fin de describir a través de locuciones accesibles, el recorrido y detalles, como el paisaje, para que el turista con discapacidad visual pueda disfrutar y hacer uso de su derecho al turismo al igual que las personas videntes. La propuesta de una metodología del diseño de guion de audioguías para turistas con discapacidad visual, permite un orden lógico para el diseño de un servicio de audioguía inclusivo. El cual es necesario, a raíz de que las audioguías tradicionales han sido diseñadas para PsDV, es decir, que pueden observar el objeto o lugar susceptible de ser explicado. En este sentido, la presente aborda a través de la investigación cualitativa y método lógico-deductivo, dos etapas que permiten establecer un conjunto de procedimientos de utilidad para la creación de los guiones de las audioguías para PcDV.

En primer lugar, para conocer la percepción de los sujetos involucrados se realizó un grupo focal en el mes de octubre del 2021. Según Sánchez-Oro y Robina Ramírez (2020, p. 7) mediante el uso de comentarios de personas en un grupo focal, los investigadores pueden tener una mejor idea del diseño de preguntas y explicaciones conceptuales a un grupo de clientes-turistas objetivo (Sánchez-Oro y Robina Ramírez, 2020).

La metodología de organización del Grupo Focal (GF) se la seleccionó basada en el objetivo propuesto, por lo cual se abordó la investigación cualitativa. Para organizar y seleccionar los participantes de la investigación del GF fueron considerados los criterios de inclusión y exclusión. Los criterios de inclusión fueron PcDV en números iguales con DV congénita y DV adquirida. Se procedió a seleccionar seis PcDV adultas entre 30 y 55 años. 3 PcDV congénita y 3 PcDV adquirida. Para la recopilación de la información se aplicó un cuestionario con un total de 15 preguntas abiertas relacionadas a aspectos de la guianza turística a PcDV.

Antes de la realización del encuentro para el desarrollo de grupo focal, se planificó el instrumento a utilizar, se definió la metodología y las particularidades de su aplicación. En el encuentro se informó a las PcDV acerca del objetivo de la investigación y la utilidad del desarrollo del grupo focal. Luego, se comunicó a los participantes que se llevaría a cabo una entrevista grupal, con preguntas orientadoras de los temas a ser tratados. Se orientó acerca de cómo tomar la palabra y la metodología a utilizar. Se dialogó acerca del compromiso e intención de asegurar la confidencialidad en el marco de la investigación. El grupo focal se desarrolló de acuerdo a lo planificado. El audio del proceso se registró con una grabadora digital.

Una vez recopilada la información y consolidados los datos, se aplicó la técnica de análisis de contenidos. La aplicación de la técnica AC se desarrolló en cuatro fases: organizar la información recopilada, reseñar y explorar los datos obtenidos, desarrollar un sistema de codificación de los datos y asignar códigos a los datos.

En la primera fase de la aplicación de la técnica AC, se sometieron al análisis de contenido en la modalidad temática. Se inició el pre-análisis organizando la información recopilada. Según Bardin (2009) la fase de pre-análisis, deben ser determinadas operaciones de recorte de texto en unidades comparables de categorización

para análisis temático. Al finalizar el grupo focal, se realizó una reunión con las investigadoras para discusión de las impresiones obtenidas y delineación de los pasos a seguir para el análisis de datos. Luego se sintetizó la información recopilada en concordancia con los objetivos de la investigación.

La segunda fase consistió en reseñar y explorar los datos obtenidos. Para lo cual se procedió a escuchar las grabaciones varias veces y efectuar las lecturas exhaustivas del material impreso seleccionando la información a utilizar aplicando reglas de exhaustividad, representatividad, homogeneidad y pertinencia. Se procedió a consolidar los datos obtenidos. Atendiendo a lo referido por Silveira Donaduzzi *et al.* (2015), la escucha de las grabaciones realizada varias veces y las lecturas exhaustivas del material revelaron la necesidad de ratificar las reglas de exhaustividad, representatividad, homogeneidad y pertinencia. Estos criterios pueden hacerse operativos para el investigador de la siguiente manera: exhaustividad (agotar la totalidad de la comunicación, no omitiendo nada); representatividad (la muestra debe representar al universo); homogeneidad (los datos deben referirse al mismo tema), y pertinencia (los documentos deben adaptarse al contenido y objetivo de la investigación) (p. 73).

Posterior a ello, se reunió la información recopilada y se transcribió en un editor de textos. Para luego ser examinada, filtrada y consolidada de acuerdo a los objetivos del estudio. Sousa y Tomazzoni (2017) indica que el AC posibilita a los investigadores una mirada más allá de las palabras contenidas en el texto. Es esencial que haya un basamento teórico sobre el tema investigado y que el investigador esté listo para visualizar el contexto y los sujetos —enunciadores y enunciados— de los mensajes (p. 47).

Debido a que hubo una gran diversidad en los datos extraídos, como parte de la tercera fase se procedió a desarrollar un sistema de codificación de los datos para organizar la información con la intención de ser sistematizada de acuerdo a la siguiente categorización:

- Recomendaciones a considerar acerca de la redacción de los guiones.
- Recomendaciones para la grabación de las audioguías.
- Recomendaciones para mejorar la experiencia sensorial de la PcDV.

Una vez que fueron determinados los elementos para la mencionada clasificación, se procedió a ejecutar la cuarta fase de la aplicación de la técnica AC, la asignación de códigos a los datos. Para lo cual se organizó la información de acuerdo con los elementos previamente planteados.

Las recomendaciones producto del GF fueron consideradas dentro de la estructura del diseño del guion en la Tabla 3, donde consta el texto explicativo por etapas en el apartado objetivo y recomendaciones.

En la segunda etapa de la investigación llevada a cabo entre los meses de junio a septiembre del año 2021, se realizó una revisión bibliográfica, donde sistemáticamente se exploró la producción de la comunidad científica acerca de otras metodologías propuestas de diseño de guiones turísticos, de diseño de audioguías turísticas y de recomendaciones para guía turística a PcDV, con el fin de tomar como base para el diseño de la metodología propuesta.

Para la elaboración de la estructura de la audioguía se procedió a consultar el libro *Discurso profesional y lingüística de corpus / Perspectivas de investigación*, capítulo “Organización retórica y uso verbal en las audioguías de itinerarios turísticos en autobús” (Piccioni, 2013). El diseño del texto explicativo por etapas se realizó con aportes rescatados de Catalá Frasquet (2013), Rebolledo Cadena (2021) y Ruiz *et al.* (2008).

### 3. Resultados

En relación con la primera etapa de la investigación, procedente del grupo focal, se recogieron los siguientes resultados, los cuales fueron redactados en infinitivo a manera de sugerir acciones a tomar:

- **Recomendaciones a considerar acerca de la redacción de los guiones:**
  - o Dar referencias concretas (Ejemplo: a la derecha, a la izquierda, arriba, abajo)
  - o Conocer y explicar los datos con relación a las dimensiones para poder explicarlos, como la anchura, altura, profundidad y volumen.
  - o Evitar las explicaciones de carácter abstracto.

- o Diseñar el relato de representaciones como las nubes, el horizonte, el mar, acompañado de explicaciones verbales que guarden relación con lo que la PcDV conozca.
  - o Evitar términos como “por allá, como pueden ver”.
  - o Brindar indicaciones claras acerca de direcciones y seguimiento de itinerarios.
  - o Evitar “continuaremos de largo hasta llegar al cartel amarillo...”
  - o Evitar tecnicismos en el lenguaje.
  - o Describir a través del uso de adjetivos, comparaciones u otro tipo de recurso literario.
  - o Incorporar al relato sensaciones y sentimientos que producen o evocan diversos sucesos, paisajes u objetos.
  - o Indicar siempre en qué área se encuentra la PcDV, debido a que genera seguridad.
- **Recomendaciones para la grabación de las audioguías:**
    - o Hacer un adecuado uso de las pausas y la expresividad del silencio.
    - o Utilizar música solamente si ésta facilita o mejora la comprensión de la narración.
    - o Modular el habla y sonidos vocales, proporciona detalles útiles que mejoran la comprensión de la narración y el disfrute de la misma.
  - **Recomendaciones para mejorar la experiencia sensorial de la PcDV:**
    - o Incorporar a la narración efectos sonoros. El uso creativo del sonido puede ayudar a los oyentes a tener una experiencia sensorial más enriquecedora. Puede ayudarlos a comprender cómo se ve algo y dejarlos con un sentido de la memoria del objeto.
    - o Realizar objetos o animales tallados en madera o algún material que permita puedan palpar su forma para las PcDV congénita que, en muchos de los casos, desconocen la forma de ellos porque nunca los han podido visualizar.
    - o Utilizar reproducciones a escala o maquetas para que las PcDV se ubiquen espacialmente, lo que les transmite seguridad al momento de desplazarse por el lugar.

Es importante mencionar, que las PcDV participantes de la investigación a través del desarrollo del grupo focal, manifestaron sentirse felices y satisfechos de haber podido, por primera vez, expresarse acerca de los significados, experiencias y vivencias relacionados al ocio, considerado por la mayoría de personas como algo irrelevante o de menor importancia. Con su participación en el estudio, refirieron sentirse incluidos. La mayoría expresaron sentirse cómodos e importantes al ser considerados como informantes claves para una investigación que pretende brindar solución a un problema social de importancia y trascendencia, como es que el turismo sea para todos. Debido a que lo común es desatender los derechos de los grupos históricamente relegados, como las PcD. Como parte de su experiencia, los prestadores de servicios turísticos manifestaron que ninguno ha visitado un museo o atracción turística con audioguías que atiendan a las necesidades de PcD, lo cual ratifica la hipótesis de la investigación al inferir que las audioguías turísticas deben ser inclusivas.

También recalcaron que la actitud es el factor determinante para incluir o excluir las experiencias del ocio y las otras actividades cotidianas. Con normativas o, en ausencia de ellas, hacen lo posible por incluirse a las actividades que desean, esto ha requerido reemplazar las actitudes negativas por las positivas, lo que manifiestan dejará un precedente a otras PcDV que a futuro tengan el deseo de incluirse. Se destaca la necesidad de inclusión por parte de las PcDV, y su deseo de realizar actividades recreativas como las PsDV.

Con relación a la segunda etapa del estudio que corresponde a la revisión de metodologías de diseño de guiones turísticos, de diseño de audioguías turísticas, recomendaciones para guianza turística a PcDV y modelos de textos de los guiones de las audioguías turísticas inclusivas, se realizó una búsqueda por bases datos indexadas con las palabras claves referentes a las variables de la investigación. En la misma se obtuvieron un sinnúmero de resultados, sin embargo, se seleccionó a criterio de las autoras, las que más aportarían al diseño de la metodología propuesta.

A continuación, se presenta en la Tabla 1 los resultados de la revisión bibliográfica en orden cronológico y las propuestas de cada autor.

Y, por último, basados en los resultados de cada etapa de la investigación y en cumplimiento del objetivo de la misma, se estableció la metodología del diseño de guion de audioguías para turistas con discapacidad visual. A continuación, en la Tabla 2 se presentan las secuencias expositivas y narrativas con información relacionada con la visita turística.

**Tabla 1.** Resultados de búsqueda bibliográfica de metodologías propuestas con anterioridad.  
**Table 1.** Results of the bibliographic search of previously proposed methodologies.

| Fuente                                | Título de la investigación   | Propuesta  |
|---------------------------------------|--|--|
| Giansante, 2003                       | Writing Verbal Description Audio Tours   | Producción de giras y recorridos con audio descripción verbal.   |
| Ruiz <i>et al.</i> , 2008             | Guías multimedia accesibles. El museo para todos   | Establecimiento de guías de aplicación del diseño para todos en las guías multimedia que los museos ofertan a los visitantes.  |
| Catalá Frasquet, 2013                 | Adaptación de las visitas guiadas al Centro Histórico de Gandía, para personas con discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales.                        | Estudio de normas básicas de atención para las PcDV, ante las dificultades que se pueden presentar durante las visitas guiadas y también del entorno.  |
| Ruiz <i>et al.</i> , 2013             | Guía de Accesibilidad al Teatro a través del subtítulo y la audiodescripción.  | Guía basada en la experiencia de investigación, implantación, formación y comunicación del equipo en el ámbito de la accesibilidad al teatro por medio del subtítulo y la audiodescripción.  |
| Álvarez de Morales Mercado, 2017      | Didáctica de la traducción accesible en el turismo y su aplicación en enseñanzas de posgrado.  | Aplicación de la modalidad de traducción accesible a espacios turísticos innovando la docencia de la traducción  |
| Heredia Sánchez y Ortiz Beltrán, 2020 | Turismo accesible como estrategia de inclusión social de personas con discapacidad visual. Caso de estudio: Museo de las conceptas de la ciudad de Cuenca. | Proporciona información sobre la importancia del turismo accesible y la inclusión social. Además, presenta una propuesta para que el museo de las conceptas pueda ser accesible a personas con discapacidad visual.  |
| Conde Ruano, 2021                     | Diseño y valoración de una audioguía multilingüe y accesible.  | Comprobación de la audioguía para evidenciar si, a) encaja con la normativa existente al respecto y con lo que los expertos esperan de una herramienta semejante; b) funciona respecto a los objetivos con que fue creada, a partir de la experiencia de destinatarios potenciales de la misma, y c) compensa a los agentes que han propiciado su creación y, en especial, al equipo del proyecto. |
| Rebolledo Cadena, 2021                | Diseño de guion para circuito “senderos del montubio” dirigido a turistas con discapacidad visual.   | Elaboración de una estructura que sirvió de instrumento para el diseño del guion para turistas con discapacidad visual.  |

**Tabla 2.** Estructura general del guion de la audioguía.  
**Table 2.** General structure of the audio guide script.

| Estructura                        | Objetivo   |
|-----------------------------------|--|
| Etapa 1. contextualización evento | Dar la bienvenida e introducción al museo. Se presentará una estructuración del contenido de la aplicación que sirva al usuario como elemento informativo.<br>Presentar el destino, la atracción, la visita turística y etapas de forma general.<br>Informar sobre dónde se encuentra el usuario en el momento de escuchar esta introducción y sobre la organización espacial del edificio.<br>Describir el objetivo de la visita. |
| Etapa 1.1. Apertura               | Establecer a través del lenguaje positivo la relación con el visitante.<br>Describir el espacio, la distribución de la sala o lugar, la ubicación de los servicios principales.  |
| Etapa 1.2. Instrucciones          | Brindar información sobre la propia guía. Comentarios explicativos sobre sus funciones, de las instalaciones y sus características, de materiales proporcionados y el correcto desarrollo de la visita turística.  |
| Etapa 1.3. Organización           | Presentar las etapas de la visita, ofreciendo información detallada de lo que se realizará para que el visitante se sienta con libertad de desplazarse de forma segura.  |
| Etapa 1.4. Promoción              | Promocionar otros productos turísticos.  |
| Etapa 2: Detalles del destino     | Promocionar información (física, geográfica, histórica, contextual, etc.) sobre atractivos turísticos y servicios para el desarrollo del agroturismo.  |
| Etapa 3: Descripción del destino  | Describir el destino, características y rasgos particulares.   |
| Etapa 4. Cierre                   | Agradecer y despedir a los visitantes. Cerrar la visita.   |

A continuación, en la Tabla 3 se presenta ejemplos de textos explicativos por etapas y recomendaciones para el diseño del guión:

**Tabla 3.** Texto explicativo por etapas.  
*Table 3. Explanatory text by stages.*

| Estructura                              | Objetivo y recomendaciones  | Texto explicativo  |
|---|---|--|
| <b>Etapa 1. Contextualización</b>       | Presentar la visita guiada y sus etapas   | “Nos encontramos en ____, que tiene ____ etapas, áreas o senderos...”  |
| <b>Etapa 1.1. Apertura</b>              | Dar la bienvenida<br>Expresar buenos deseos   | [...] Se da la bienvenida a la visita guiada [...].<br>¡Le deseamos que tenga una buena experiencia y disfrute el recorrido [...]!   |
| <b>Etapa 1.2. Instrucciones</b>         | Dar a conocer las instrucciones al destinatario sobre el uso del guión, de los demás materiales proporcionados y el correcto desarrollo de la visita.<br>Se deberá especificar si existe alguna prohibición de tocar algún objeto o monumento, o si se presentan barreras físicas.<br>Presentar espacios en los que estará disponible la audioguía e información adicional acerca de la visita.<br>Descripción de la visita.<br>Otorgar, en caso de ser necesario, información contextual acerca de detalles que las PcDV necesiten para comprender el contexto o características del entorno.<br>Establecer los compromisos del pasajero para el correcto desarrollo de la visita. | “Cada vez que se encuentre frente a un objeto susceptible de explicación, la audioguía empezará a relatar...”<br>Las audioguías estarán disponibles en... y se activarán de la siguiente forma...<br>Los puntos más interesantes o relevantes de esta visita son...<br>“Las reglas que se manejan dentro de este lugar son...” |
| <b>Etapa 1.3. Organización</b>          | Presentar las etapas de la visita<br>Cada una de las descripciones que se insertan en los huecos de mensaje, únicamente debe contener la información necesaria que explique los aspectos visuales relevantes para una percepción más completa del entorno.<br>Ubicar al turista<br>Si hay una escalera, cuente los escalones e incluya los números en la descripción.<br>Instruir las etapas sucesivas<br>Relatar actividades a realizar y sus beneficios.  | “Durante todo el recorrido visitaremos...”<br>“Estamos llegando a ... que es nuestra primera parada”<br>“La siguiente parada es...”  |
| <b>Etapa 1.4. Promoción</b>             | Promocionar otros productos turísticos.<br>Presentar producto turístico.  | “Para disfrutar de la variedad de árbol de la zona, los invitamos a conocer las plantaciones en...”  |
| <b>Etapa 2: Detalles del destino</b>    | Promocionar información (geográfica, histórica, contextual, etc.) sobre atractivos turísticos y servicios para el desarrollo de la visita.  | “Estamos ubicados en _____. Este lugar fue creado por ____, en el año _____.”  |
| <b>Etapa 3: Descripción del destino</b> | Describir el objetivo de la visita.<br>Referir objetos<br>Para describir una pintura representativa, relatar el punto de vista que el artista le dio al espectador, que ahora es su oyente.   | “La visita a este parque nos ayudará a conocer las diferentes especies de iguanas que pueden existir y su manejo”<br>“El sujeto está sentado al otro lado de una mesa” o<br>“Está al otro lado de un campo”, “Se observa hacia arriba o hacia abajo al sujeto...”.   |

| Estructura                                  | Objetivo y recomendaciones   | Texto explicativo  |
|---|--|--|
| <b>Etapa 3:<br/>Descripción del destino</b> | <p>Para explicar cómo son las esculturas u objetos y figuras dentro de pinturas, asegúrese de hacer comparaciones en términos humanos. ¿Son de tamaño natural?, ¿dos veces el tamaño natural?, ¿el ancho de la mano?</p> <p>A veces, la mejor manera de describir verbalmente algo es con una analogía con algo en la vida que el oyente podría saber o haber experimentado.</p> <p>Para comentar de la arquitectura de un lugar u objeto, necesita investigar para encontrar dimensiones exactas como altura y ancho de edificios, torres, ventanas, etc. Si encuentra la información, Hacer comparaciones con medidas conocidas o fáciles de identificar.</p> <p>Indicar si es permitido o no tocar el objeto explicado.</p> | <p>“Es tan grande como (un automóvil, un elefante, una pelota de fútbol)”.</p> <p>“La barandilla de hierro forjado está a la altura de la cintura”.</p> <p>“La superficie del lugar es como una caja rectangular alargada”.</p> <p>“El cuerpo del instrumento musical tiene forma de pera”.</p> <p>“Las tres secciones del campanario parecen cajas apiladas una encima de la otra”.</p> <p>“La superficie de esta sala es de aproximadamente tres cuadras...”</p> |
| <b>Etapa 4: Cierre</b>                      | <p>Invitar a comprar</p> <p>Cerrar el evento.</p> <p>Expresar agradecimiento</p> <p>Despedida</p> <p>Locutar para ayudar a las PcDV a abandonar el lugar.</p>  | <p>“El museo _____ pronto ofrecerá talleres y charlas virtuales, los invitamos a unirse a esta iniciativa”.</p> <p>“Este ha sido el fin del recorrido. Hemos podido conocer _____”.</p> <p>“Agradecemos la confianza depositada en [...]”</p> <p>“Desde [...] esperamos que haya disfrutado su visita a _____ y esperamos tenerlo de vuelta en una próxima ocasión”.</p> <p>“A ___ pasos a la derecha encontrará la puerta de salida”.</p>                         |

#### 4. Discusión

La presente investigación tuvo como propósito elaborar una metodología del diseño de guion de audioguías para turistas con discapacidad visual congénita o adquirida. Con relación al objeto de investigación, es oportuno discutir algunos aspectos de importancia respecto a los métodos utilizados. En primera instancia el grupo focal, que fue debidamente planificado, ejecutado, con tratamiento de información documentado, analizado y consolidado; proveyó de insumos prácticos desde la perspectiva del grupo de interés, sugerencias de utilidad para la conformación de la estructura y conformación del diseño de la propuesta. El objetivo del mismo fue recopilar las apreciaciones de las PcDV y profundizar en aspectos inherentes a la guianza con las particularidades necesarias para este segmento de turistas. Por lo tanto, se logró cumplir con el objetivo.

Respecto a la búsqueda bibliográfica de otras metodologías, métodos y diseño de guiones turísticos para PcDV, se recalca que existe literatura variada acerca de las especificaciones técnicas y arquitectónicas para la accesibilidad de los espacios. En el *Manual sobre turismo accesible para todos* (OMT, 2015), se ofrece claves a la comunidad internacional para comprender la cadena de accesibilidad en el turismo, la repercusión económica del turismo accesible y los pasos que hay que seguir para crear destinos accesibles de acuerdo a los principios del diseño para todos. Sin embargo, los textos de lineamientos para turismo inclusivo siguen centrándose en los usuarios con movilidad reducida o si incluyen indicaciones para PcDV no son lo suficientemente específicas en su mayoría. Existen lineamientos y recomendaciones generales para metodologías de diseño de guiones turísticos, de diseño de audioguías turísticas y recomendaciones para guianza turística a PcDV, establecidos por Catalá Frasquet (2013); Rebolledo Cadena (2021); Heredia Sánchez y Ortiz Beltrán (2020); Conde Ruano (2021); Álvarez de Morales Mercado (2017); Ruiz *et al.*

(2008); Ruiz *et al.* (2013) y Giansante (2003). Sin embargo, no se encontró alguna publicación respecto a modelos de textos de los guiones para las audioguías turísticas inclusivas.

Una guía para el diseño de los guiones es una herramienta útil, debido a que ofrece un procedimiento organizado y, sobre todo, técnico para el diseño de un texto, que es lo que ofrece el resultado de este estudio, y se confirmó que no hay antecedentes sobre este tema en particular. Por lo que resulta, en este sentido, que la presente investigación constituye un aporte al conocimiento.

La inclusión se ha convertido en un reto para los proveedores de servicios en general, y en el sector que compete al estudio, el sector turístico ha representado un desafío. Aún quedan necesidades de las PcD por cubrir, en especial de las PcDV. Esta realidad sugiere la necesidad de seguir resolviendo este tipo de problemas a través de la investigación. Con relación a los resultados, se sugiere realizar un estudio que incluya cómo describir o relatar paisajes y colores a PcDV congénita, debido a que, al no haber tenido visión con anterioridad, habrá más complicaciones para que comprendan el objeto de explicación, y se requerirá una metodología específica para este segmento de usuarios. Se recomienda realizar charlas de sensibilización y concienciación sobre la DV para prestadores de servicios turísticos, con la coparticipación de las PcDV, éstas brindarán pautas acerca de la actuación, interacción y apoyo a las personas en esta condición.

Se cierra la discusión resaltando el aporte realizado con este estudio, en varios sentidos, primero y de forma directa a las PcDV, al diseñar y ofrecer una herramienta técnica que contemple detalles que mejorarán su experiencia. Así como también, serán beneficiarios los prestadores de servicios turísticos, que tendrán pautas de actuación y un instrumento guía para el desarrollo de los guiones de las audioguías. Y, por último, se aportará a la comunidad académica y científica, en especial del sector turístico, al diseñar una metodología sobre la que no había un precedente, lo que se constituía en un vacío del conocimiento.

## 5. Conclusiones

Las aportaciones del grupo focal permitieron identificar por parte del grupo de interés las impresiones y opinión para conformar una serie de sugerencias que fueron tomadas en consideración al diseñar la propuesta. Esta serie de pautas sirvió de aporte para la elaboración de la metodología del diseño de guion de audioguías para turistas con discapacidad visual.

Por otra parte, durante la revisión de la literatura científica se constató la ausencia de una sola metodología que establezca cómo diseñar guiones para audioguías turísticas para PcDV. Sin embargo, los resultados de esta búsqueda contribuyeron para la conformación de la estructura, indicaciones para el diseño del guion y texto explicativo.

Como síntesis de los resultados, se expone que las PcDV manifestaron que es común la ausencia de servicios turísticos inclusivos que atiendan a sus necesidades. Existe un vacío de conocimiento en relación a una metodología del diseño de guion de audioguías para turistas con discapacidad visual. La presente propuesta presenta resultados originales y de aporte para cubrir la necesidad antes expuesta. Queda establecida la metodología del diseño de guion de audioguías para turistas con discapacidad visual a partir del presente estudio. Al manifestar las PcDV su necesidad de inclusión, y su deseo de realizar actividades recreativas, existe demanda para este tipo de productos.

Dicho todo esto, cabe indicar que queda cumplido el objetivo de la investigación y comprobada la hipótesis de que no existe una metodología que contemple el diseño de guion de audioguías para turistas con discapacidad visual, por lo que este estudio se convierte en un aporte al conocimiento.

En relación con la metodología propuesta, es importante recalcar que cualquier usuario puede recibir la información diseñada para las PcDV. La adaptación del contenido de las temáticas sobre accesibilidad, inclusive podría añadir un toque de interés especial al recorrido. Lo que invita a reflexionar acerca de que los servicios diseñados para las PcD, están disponibles y permiten el acceso sin restricciones. Lo ideal sería que los servicios turísticos sean accesibles para todos, sin tener que hacer distinciones. La tarea pendiente de los actores del sector turístico es fomentar un turismo accesible para todos. Así lograremos contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Y, más importante, lograremos un turismo más humano e inclusivo.

## Agradecimientos

A los participantes del grupo focal, gracias por abrirnos un espacio y comentar su experiencia en el sector turístico. Sus aportes son el insumo básico de este estudio porque recogen su percepción y da realce al corpus de

investigación. A todos quiénes nos han apoyado y han contribuido a que este trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que nos compartieron sus conocimientos.

## Contribuciones de los autores

- Johana Olaya-Reyes: conceptualización, investigación (principal), metodología, redacción (principal), recursos.
- Melanny Rebolledo Cadena: investigación (de apoyo), redacción (de apoyo), recursos.
- Nathalie Landeta-Bejarano: validación, revisión y edición, recursos.
- Marjorie Montecé Macías: investigación (de apoyo), redacción (de apoyo), recursos.

## Referencias

- Aderaldo, M. F., y Chaves, É. G. (2017). Audiodescrição e acesso à cultura audiovisual para o empoderamento de pessoas com deficiência visual. *Revista Da FAEEBA - Educação e Contemporaneidade*, 26(50), 119–134. <https://doi.org/10.21879/FAEEBA2358-0194.2017.V26.N50.P119-134>
- Aguilera Hintelholher, R. M. (2013). Identidad y diferenciación entre Método y Metodología. *Estudios Políticos*, 9(28), 81-103. [http://dx.doi.org/10.1016/S0185-1616\(13\)71440-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0185-1616(13)71440-9)
- Álvarez de Morales Mercado, C. (2017). Didáctica de la traducción accesible en el turismo y su aplicación en enseñanzas de posgrado. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 11(2), 223-236. <https://doi.org/10.19083/ridu.11.533>
- Bardin L. (2009). *Análise de Conteúdo* (7ª ed.). Geográfica Editora.
- Bunge, M. (2009). *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía*. Siglo XXI Editores.
- Cabrera Rodríguez, G. M. (2019). *Guión metodológico para la excursión “Santa Clara Autrement” de la agencia de viajes Cuba Autrement*. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/11694>
- Calvo, D. (2020). *Audioguías, una experiencia sonora*. Voz y Emociones. <https://vozyemociones.com/voz-para-audioguia/>
- Catalá Frasset, G. (2013). *Adaptación de las visitas guiadas al Centro Histórico de Gandia, para personas con discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales*. Universitat Politècnica de València. <http://hdl.handle.net/10251/33323>
- Ceccarini, C., y Prandi, C. (2019). Tourism for all: a mobile application to assist visually impaired users in enjoying tourist services. En *16th IEEE Annual Consumer Communications & Networking Conference (CCNC)*. Las Vegas. <https://doi.org/10.1109/CCNC.2019.8651848>
- Conde Ruano, J. T. (2021). Diseño y valoración de una audioguía multilingüe y accesible. *Revista Tradumática. Tecnologies de la Traducció*, (19). 253-275. <https://doi.org/10.5565/rev/tradumatica.280>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS]. (2020). *Conociendo al turista con discapacidad*. Guía virtual para la atención al turista con discapacidad. <http://www.plataformaconadis.gob.ec/~platafor/atencion-al-turista-matricula/>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS]. (2022). *Estadísticas de Discapacidad*. CONADIS. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Espinosa Ruiz, A. y Bonmatí Lledó, C. (eds.). (2013). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural*. Ediciones Trea.
- European Commission (2014). *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe, Final Report*. European Commission, DG Enterprise and Industry. <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/5566/attachments/1/translations/en/renditions/native>
- Fernández Alles, M. T. (2007). *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. Universidad de Cádiz. <http://hdl.handle.net/10498/15665>
- Fernández Cabezas, C., Fernández Silva, I. L., Ortega, F. O., Vázquez Zubizarreta, G., y Zurita Cruz, C. (2018). *Diagnóstico e inclusión educativa de los niños, adolescentes y jóvenes con necesidades educativas especiales*. Editorial Pueblo y Educación.

- Ferreira, M. A. V. (2008). La construcción social de la discapacidad: habitus, estereotipos y exclusión social. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 17(1), 221-232. <https://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/view/NOMA0808120221A>
- Flores Roncero, J. (2020). *Turismo accesible desde el punto de vista de la discapacidad visual*. Universidad de Sevilla. <https://idus.us.es/handle/11441/102775>
- Giansante, L. (2003). *Writing verbal descriptions for audio guides*. Art Beyond Sight. <http://www.artbeyond-sight.org/mei/wp-content/uploads/Writing-for-Audio-Guides-short.pdf>
- Gomes, C. (2014). El ocio y la recreación en las sociedades latinoamericanas actuales. *Polis*, 13(37), 363-384. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682014000100020>
- González Velasco, D. J. (coord.). (2008). *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. [http://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Mercado\\_Potencial\\_Turismo\\_Accesible.pdf](http://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf)
- Heredia Sánchez, L. M., y Ortiz Beltrán, D. C. (2020). *Turismo accesible como estrategia de inclusión social de personas con discapacidad visual. Caso de estudio: Museo de las Conceptas de la ciudad de Cuenca*. Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/35795>
- Llamazares, E. L., y Balmaceda, C. (2018). *Guía de accesibilidad en museos*. Secretaría de Cultura de la Presidencia de la Nación. <https://www.cultura.gob.ar/guia-de-accesibilidad-en-museos-8064/>
- López Abril, M., Melero Bellmunt, J., y Hernández Rofa, J. (2014). *Educación Ambiental sin barreras: algunas reflexiones y experiencias de educación ambiental para todos*. Artículos de opinión, Centro Nacional de Educación Ambiental de Madrid. [https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/articulos-de-opinion/2014-10-lopez-melero-hernandez\\_tcm30-163432.pdf](https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/articulos-de-opinion/2014-10-lopez-melero-hernandez_tcm30-163432.pdf)
- Naciones Unidas. (2016). *Mensaje del Secretario General en el Día Mundial del Turismo - 27 de septiembre*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/events/tourismday/2016/sgmessage.shtml>
- Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev.3)*. Naciones Unidas.
- Olayo Martínez, J. (2020). Deporte inclusivo en el ocio y la recreación. En J. Pérez Tejero (ed.), *Deporte inclusivo: aplicaciones en el fomento de una práctica saludable* (pp. 35- 52). Serie Cuadernos de la CEDI – 10. Universidad Politécnica de Madrid, Fundación Sanitas, Psysport.
- Oliver, M. (1998). ¿Una sociología de la discapacidad o una sociología discapacitada?. En L. Barton (ed.), *Discapacidad y sociedad* (pp. 34-58). Morata.
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. OMT. <https://doi.org/10.18111/9789284416509>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2016). *Turismo Accesible para todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. OMT. <https://www.tur4all.com/documents/publications/otras-publicaciones/8.pdf>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2020). *Convención marco sobre ética del turismo*. OMT. <https://doi.org/10.18111/9789284421695>
- Pereyra, M. y Minervini, M. (2019). Las audioguías como tecnología de comunicación para la accesibilidad del patrimonio. En *XXI Congreso de la Red de Carreras de Comunicación Social y Periodismo*. Salta. <https://www.aacademica.org/21redcom/297>
- Pérez Ruiz, C., y Corvalán Vega, K. (2007). *Guía de apoyo técnico-pedagógico. Necesidades educativas especiales en el nivel de educación parvulario. Necesidades educativas especiales asociadas a la discapacidad visual*. Ministerio de Educación de Chile. <https://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2016/08/GuiaVisual.pdf>
- Piccioni, S. (2013). Organización retórica y uso verbal en las audioguías de itinerarios turísticos en autobús. En L. Chierichetti y G. Garofalo (eds.), *Discurso profesional y lingüística de corpus. Perspectivas de investigación* (pp. 163-186). CERLIS Series Vol. 3. <https://aisberg.unibg.it/handle/10446/29361>
- Rebolledo Cadena, M. E. (2021). *Diseño de guión para circuito “senderos del montubio” dirigido a turistas con discapacidad visual*. Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/10648>
- Rilo, C. (2019). *UF 0082: Información y atención al visitante*. Editorial Elearning S.L. <https://www.editorialelearning.com/catalogo/uf0082-informacion-y-atencion-al-visitante.html>
- Roja Jaramillo, J. J. (2020). *Estudio de mercado para el diseño del servicio de audioguía para el Jardín Botánico de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/50105>

- Roldán Berrio, N., Díaz Alzate, M. V. (2019). Vivencias de reconocimiento y compasión de personas en condición de discapacidad. Hacia la autonomía y la vida independiente. *Siglo Cero Revista Española Sobre Discapacidad Intelectual*, 50(3), 67-87. <https://doi.org/10.14201/scero20195036787>
- Ruiz, B., Pajares, J. L., Moreno, L., Gálvez, M. C., y Solano, J. (2008). *Guías multimedia accesibles. El museo para todos*. Real Patronato sobre Discapacidad. <http://hdl.handle.net/11181/2869>
- Ruiz, B., Quintana, I., García Crespo, A., de Castro, M., Souto, M., González, I., López, J. L., Heredia, J., y Sánchez Peña, J. M. (2013). *Guía de Accesibilidad al Teatro a través del subtítulo y la audiodescripción*. Real Patronato sobre Discapacidad. <http://hdl.handle.net/11181/4170>
- Salazar Cerdas, J. A. (2021). *Turismo accesible: Integración de las personas con discapacidad a las actividades turísticas*. Universidad de Costa Rica. <https://hdl.handle.net/10669/83350>
- Salvin, J. H. (2016). *Problemas visuales*. KidsHealth®. <https://kidshealth.org/es/teens/visual-impairment.html>
- Sánchez-Oro, M., y Robina Ramírez, R. (2020). *Los grupos focales ("focus group") como herramienta de investigación turística*. Universidad de Extremadura, Servicio de Publicaciones. <https://dehesa.unex.es:8443/handle/10662/11496>
- Santamaría Pinzón, O. L., Angarita Fonseca, A., Bayona Gualdrón, L. K., Delgado Silva, J., Parra Guerrero, I. Y. y Pérez Ortega, Á. P. (2013). Asociación entre participación social de los niños con discapacidad y la satisfacción de los padres. *Revista Cubana de Pediatría*, 85(1), 17-27. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75312013000100003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75312013000100003)
- Sanz Labrador, M. Y. (2018). La inclusión de las personas con discapacidad a las actividades físico-recreativas turísticas en villa clara. *Ciencia y Actividad Física*, 5(2), 36-47. <http://revistaciaf.uclv.edu.cu/index.php/CIAF/article/view/86/153>
- Shi, L., Cole, S., y Chancellor, H. C. (2012). Understanding leisure travel motivations of travelers with acquired mobility impairments, *Tourism Management*, 33(1), 228-231. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.02.007>
- Silveira Donaduzzi, D. S., Colomé Beck, C. L., Heck Weiller, T., Nunes da Silva Fernandes, M., y Viero, V. (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index de Enfermería*, 24(1-2), 71-75. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000100016>
- Sousa, E. N., y Tomazzoni, E. L. (2017). El análisis de contenido en las investigaciones turísticas en Brasil. ¿Qué muestran las revistas brasileñas de turismo?. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 26(1), 42-61. <https://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V26/N01/v26n1a03.pdf>
- Vidal Martínez, C. M. (2020). *El color en los sueños de personas con y sin discapacidad visual: creencias y experiencias*. Universidad de Murcia. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/101405>