

Propuesta de técnicas de animación para el guiaje de personas con discapacidad visual. Jardín Botánico Nacional

Proposal for animation techniques for guiding people with visual disabilities. National botanical garden

- ¹ Yudiht Sánchez Romero  <https://orcid.org/0000-0001-8500-5895>
Master en ciencias. Facultad de Turismo. Universidad de la Habana
yudihtsanchezromero@gmail.com
- ² Leysi Rodríguez Batancourt  <https://orcid.org/0009-0000-4322-9444>
Facultad de Turismo. Universidad de la Habana
Leysirod1997@gmail.com



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 12/01/2025

Revisado: 10/02/2025

Aceptado: 05/03/2025

Publicado: 05/04/2025

DOI: <https://doi.org/10.33262/ct.v4i2.60>

Cítese: Sánchez Romero, Y., & Rodríguez Batancourt, L. (2025). Propuesta de técnicas de animación para el guiaje de personas con discapacidad visual. Jardín Botánico Nacional. *Ciencia & Turismo*, 4(2), 6-28. <https://doi.org/10.33262/ct.v4i2.60>



CIENCIA & TURISMO, es una revista multidisciplinaria, trimestral, que se publicará en soporte electrónico tiene como misión contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://cienciadigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons AttributionNonCommercialNoDerivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Palabras**claves:**

accesibilidad,
discapacidad
visual, guianza,
técnicas de
animación,
Jardín Botánico
Nacional.

Keywords:

accessibility,
visual
disability,
guidance,
animation
techniques,
National
Botanical
Garden.

Resumen

El estudio toma como contexto al Jardín Botánico Nacional, institución de referencia en Cuba sobre la preservación de la diversidad vegetal. Entre sus tareas primordiales sobre accesibilidad e inclusión trabaja en adaptar sus servicios de guiage para personas con discapacidad visual. El objetivo trazado es proponer técnicas de animación turística accesibles para el segmento con discapacidad visual, en recorridos guiados del Jardín Botánico Nacional, de manera que contribuyan a lograr una mayor inclusión y motivación de este segmento de demanda. Se realizó una investigación descriptiva y exploratoria, se aplicaron métodos teóricos y empíricos a través de distintas fases necesarias para la obtención de resultados y análisis que condujeron a determinar las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad visual a la hora de realizar visitas o recorridos guiados, así como, recomendaciones prácticas sobre cómo guiar correctamente a clientes en esta situación de discapacidad y finalmente, se proponen las técnicas de animación que permitirán la inclusión y la accesibilidad para ser aplicadas en el Jardín Botánico Nacional, validadas por un grupo de discusión conformado por especialistas avezados en los temas de turismo accesible e inclusivo y animación turística.

Abstract

The study takes as context the National Botanical Garden, a reference institution in Cuba for the preservation of plant diversity. Among its primary tasks on accessibility and inclusion, it works on adapting its guidance services for people with visual disabilities. The objective set is to propose accessible tourist animation techniques for the visually impaired segment, in guided tours of the National Botanical Garden, so that they contribute to achieving greater inclusion and motivation of this demand segment. A descriptive and exploratory research was carried out, theoretical and empirical methods were applied through different phases necessary to obtain results and analysis that led to determining the main barriers that people with visual disabilities face when making visits or guided tours. , as well as, practical recommendations on how to correctly guide clients in this disability situation and finally, animation techniques that allow inclusion and accessibility are proposed to be applied in the National Botanical Garden, validated

by a discussion group made up of specialists experienced in the topics of accessible and inclusive tourism and tourist animation.

1. Introducción

En el año 1976, se creó la Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados (Society for the Advancement of Travelers with Handicaps), con el objetivo de promover y mejorar el turismo para las personas con discapacidad en los Estados Unidos, incluyendo en estos colectivos a los mayores de edad y a aquellas personas con necesidades especiales, como las mujeres embarazadas o que viajan con niños.

A partir de la creación de esta sociedad, la relevancia que adquiere la incorporación de las personas con discapacidad al turismo y, consecuentemente, la eliminación de barreras como medio para lograr este objetivo, lleva a la creación de una verdadera materia de estudio, denominada Turismo Accesible (Fernández, 2009, p.142).

En la actualidad no existe una definición consensuada y aprobada internacionalmente del término Turismo Accesible debido a que es un concepto que ha experimentado una gran evolución. Sin embargo, según OMT (2014) destaca que desde los inicios existe una línea conceptual que orienta la integración de las personas con discapacidad de la manera siguiente: su participación en la oferta turística y la eliminación de barreras existentes en los diferentes ámbitos, espacios y servicios del sector turístico.

Dentro del ámbito de las distintas discapacidades que puede afrontar un individuo, Devile y Kastenholz (2018) realizan una investigación donde analizan la experiencia de las personas con deficiencia visual en el turismo, identificando los factores que limitan y los que facilitan su decisión de viajar, buscando comprender cómo se adaptan, negocian sus limitaciones percibidas y reales y se convierten en viajeros activos. Se llevó a cabo un estudio cualitativo utilizando entrevistas en profundidad que buscaban dar voz a las personas con deficiencia visual.

Por otra parte, un estudio realizado en China, publicado en el año 2021 por Qiao G, Zhang J, Pabel A y Chen N. identificó seis factores que influyen directamente en el comportamiento del turista con discapacidad visual:

1. Factores psicológicos (preferencias de viaje, motivos personales, rasgos de personalidad, estado emocional, conocimiento previo, etc.).
2. Factores socio-económicos (estatus económico, tiempo de ocio, presión percibida).
3. Apoyo de la comunidad y de la familia.

4. Productos y servicios turísticos ofertados (información turística, apoyo de la gerencia, nivel de servicio, etc.).
5. Apoyo social.
6. Entorno libre de barreras (accesibilidad en medios de transportes, edificios, medios de comunicación y otras facilidades).

Debido a que las personas con discapacidad son un segmento que poseen diferentes necesidades y expectativas, según el tipo de situación de discapacidad en que se encuentren (por ejemplo una persona en silla de ruedas necesitará mayor cantidad de espacio para moverse cómodamente, una persona sorda no se comunica de la misma forma que alguien con discapacidad intelectual, entre otras), sería en extremo complejo y extenso incluir cada tipo de discapacidad que pueda presentar un futuro cliente, es por ello que la presente investigación se enfoca exclusivamente en personas con discapacidad visual, entendiéndose estas, según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS] (2020) como “aquellas que presentan 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” (p. 7).

Dentro de los servicios turísticos de guiaje desde la figura del guía se considera que es de gran importancia para el sector, ya que ejerce como intermediario entre los turistas y el patrimonio natural y cultural del área donde se especialice. Constituye un puente entre culturas, por lo que su habilidad para guiar de forma efectiva a personas con discapacidad, desarrollando técnicas accesibles (tanto en la guianza como en la animación) contribuirá en gran medida a que este segmento disfrute de los atractivos del país en igualdad de condiciones que el resto de visitantes.

Si bien la OMT en las diversas publicaciones aún no define oficialmente la actividad del guía turístico, en Europa existe una organización llamada Comité Europeo de Normalización (CEN) que estableció en noviembre de 2008 en la Norma Europea 1809 los “Servicios Turísticos, Agencias de Viajes y Turoperadores” en ella se define la función del guía turístico (la cual es aceptada por la Federación Mundial de Asociaciones de Guías de Turismo) como:

Es la persona que guía al visitante en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio natural y cultural de una zona, que normalmente posee una titulación específica sobre una zona, por lo general emitido o reconocido por las autoridades competentes (p.6).

Álvaro, Villacís y Sánchez (2020) en su libro “Guianza y animación turística” muestran varias definiciones existentes en países de América Latina, que, aunque suelen variar

según las legislaciones vigentes en cada región, comparten semejanzas entre sí con la definición europea en cuanto a la figura del guía como, aquel que muestra e interpreta el patrimonio (cultural o natural) de determinado destino a sus visitantes, así como la necesidad de que posea una adecuada competencia y que esta sea certificada por medio de alguna credencial o titularidad en estudios superiores.

Las autoras del trabajo al analizar definiciones dadas por, Díaz Salermo (s.f.), Amato (2002) y Sánchez y Álvaro (2020) se puede concluir que las técnicas de guiar no solo se aplican durante un recorrido turístico, también son utilizadas anterior y posteriormente a este. En la etapa anterior, el guía las emplea para estudiar su recorrido, trabajar en su presentación, seleccionar las ayudas didácticas que vaya a emplear, verificar que sus herramientas o medios de transporte se encuentren en buen estado, entre otros. En la etapa posterior se utilizan en beneficio de la retroalimentación con los visitantes, con el objetivo de que el guía se percate si el mensaje que pretendía transmitir fue significativo o no, para sus clientes.

Asimismo, los autores previamente citados también confieren especial importancia a las técnicas relacionadas con la comunicación (ej. proyección de voz, lenguaje corporal, conseguir una comunicación asertiva y eficaz entre guía y visitante(s)), relacionadas a la gestión de grupos (ej. resolución de conflictos, liderazgo, tratamiento de temas polémicos), técnicas propias de recorrido (ej. gestionar tramos largos, el tiempo libre y los descansos) y relacionadas a la interpretación del patrimonio, dentro de las cuales Díaz y Salermo (s.f.) incluyen las estrategias lúdicas y de animación como medio de transmisión de conceptos ideas y maneras de entender las diferentes interrelaciones que se dan en el ambiente que permite presentar los sitios de valor patrimonial en un marco participativo y de diversión.

Según un artículo publicado por Chernysh y Makhovka (2020) el término “animación” fue usado por primera vez en Francia en la mitad del siglo XX, donde se interpreta como una actividad destinada a reavivar el interés por la creatividad artística y cultural. En este artículo se exponen una serie de definiciones acerca de los conceptos animación, animación hotelera y animación turística publicados desde el año 1981 hasta el 2017.

En estas definiciones la animación tiene el propósito de despertar sensaciones positivas en el turista e incitar su deseo de volver a la entidad (Shivers, 1981); además es descrita como un servicio destinado a mejorar la calidad de vida, una forma particular de publicidad, de atraer y re-atraer visitantes y a sus amigos, aumentando la rentabilidad de un producto turístico.

Otros autores la definen como actividades turísticas efectuadas en entidades, medios de transporte o lugares de estancia de turistas, las cuales los atraiga a diferentes eventos a través de la participación en programas de ocio especialmente diseñados por Rockicka-

Hebel et al., (2016) o como servicio en cuya prestación el turista participa activamente, ya que se basa en la participación conjunta de turista y animador en el entretenimiento ofrecido.

Sánchez (2018) define a la animación turística como “el arte de combinar diversas acciones de tipo recreativa, intelectual y social, proyectando la cultura de un país, destino o región, con el fin de brindar mayor valor al mercado” (p. 13).

En estas definiciones, el fenómeno de la animación turística con sus metodologías y técnicas, todas concuerdan en que la misma fomenta la participación, comunicación, intercambio y dinamismo entre las personas en un ambiente propicio, a la vez que, de manera directa o indirecta genera beneficios económicos, de imagen y ventaja competitiva al aumentar la calidad del servicio turístico y como medio de atracción y fidelización de clientes, acrecentando de esta forma la rentabilidad de cualquier producto.

En este estudio que se presenta se toma como caso al Jardín Botánico Nacional (JBN) para la propuesta de aplicar técnicas de animación en el servicio de guiaje para personas con discapacidad visual, por ser una institución científica, educativa y recreativa dedicada a la exposición de la diversidad vegetal tropical, con un notable desempeño de acciones en educación ambiental. Como institución de referencia a nivel nacional se ve en la necesidad de ajustarse a las nuevas tendencias referentes a la accesibilidad.

La instalación ofrece numerosos servicios, dentro de los que se destacan los recorridos guiados por el personal especializado; el alquiler de espacios y salones por horas para la celebración de bodas, cumpleaños, reuniones de trabajo y otras actividades, así como de medios de locomoción eco amigables, según la disponibilidad y previa reserva. Cuenta con cuatro restaurantes donde se oferta comida criolla, además de dos cafeterías y una cremería. Brinda servicios de alojamiento, de organización de eventos, actividades festivas y servicios de fotografía.

Se destaca dentro de su infraestructura: el chalet fundacional, tienda de plantas, centro de visitantes, el anfiteatro, parque de diversiones, espejos de agua, centro científico administrativo, autoconsumo, organológico, el vivero, el campamento de pacientes psiquiátricos, un hotel científico y un centro de convenciones.

Son muchas las actividades a realizar dentro del Jardín, como picnics familiares, acampadas estudiantiles, rutas de exploración, observación de aves, visita a pabellones de exposición, entre otras.

Durante el TURNAT (evento más importante de turismo de naturaleza en Cuba) realizado en septiembre del año 2022, el Jardín recibió la visita de Diego Javier González Velasco, presidente de la Red Iberoamericana de Turismo Accesible, quien señaló las potencialidades de la instalación para desarrollar una mayor inclusión en sus servicios y

que como centro rector de la Red de Jardines Botánicos debería ser punto de referencia en cuanto a accesibilidad para las distintas discapacidades.

A partir de aquí se trazan nuevas formas de hacer, además se tiene en cuenta la gran demanda que tiene el Jardín por parte de familias que poseen algún miembro en situación de discapacidad.

Es así como se plantea el problema de investigación que responde a: ¿cómo lograr una mayor inclusión del segmento de demanda con discapacidad visual en recorridos guiados del Jardín Botánico Nacional?

Se plantea el objetivo de proponer técnicas de animación turística accesibles para el segmento con discapacidad visual, en recorridos guiados del Jardín Botánico Nacional

Defendiendo la idea que la propuesta de técnicas de animación accesibles contribuirá a una mayor inclusión del segmento de demanda con discapacidad visual, en recorridos guiados del JBN, así como será un servicio novedoso y experiencial para este tipo de visitante.

2. Metodología

Basado en lo expuesto en Perelló (2005) la presente investigación puede clasificarse de tipo descriptivo porque comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de un fenómeno en si (en este caso la accesibilidad en recorridos guiados), caracteriza dicho fenómeno, especifica sus propiedades y rasgos en la realidad, así como propone una serie de técnicas en función de los análisis realizados. Puede ser clasificada además como exploratoria, porque, según conocimiento de las autoras, no se han desarrollado en el país investigaciones que vinculen directamente accesibilidad y técnicas de animación.

Se clasifica como una investigación cualitativa ya que se enfoca en comprender el fenómeno estudiado desde la perspectiva de aquellos interesados en su ambiente natural y en relación con su contexto. Se basa en métodos de recopilación de datos más enfocados en la comunicación que en los procedimientos lógicos o estadísticos. La recopilación de datos se basa principalmente en técnicas no estructuradas o semiestructuradas y a través de la interacción personal.

Para el desarrollo de la investigación se emplearon tanto métodos teóricos como empíricos. Los métodos empíricos posibilitaron la recolecta de información, analizar el objeto de estudio, así como los procesos observables asociados a él y poderlos confirmar mediante hipótesis y teorías. Para interpretar los datos empíricos, explicar los hechos y profundizar en las relaciones esenciales y cualidades de los procesos observables o no, se utilizan los métodos teóricos.

Fases y etapas de la investigación

El proceso de investigación se ha desarrollado en tres grandes fases, las cuales se dividen, a su vez, en distintas etapas. Esta metodología fue tomada de Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica de Carlos Arturo Monje Álvarez (2011).

Tabla 1.

Trayectoria metodológica de la investigación

FASES Y OBJETIVOS	ETAPAS	MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS
Fase 1: Preparatoria Objetivo: Fundamentar el marco teórico conceptual que sustenta el tema de investigación.	Etapa 1: Reflexiva Etapa 2: Diseño Determinación del objeto de estudio, campo de acción, problema de investigación y objetivos a cumplir. Además, se diseñan los instrumentos para la obtención de información. Se diseña mailing list de posibles personas implicadas.	Revisión bibliográfica de fuentes secundarias (libros, artículos, informes, testimonios, entre otros) Métodos teóricos: Histórico, Lógicos: (Hipotético- Deductivo, Sistémico y Dialéctico. Procedimientos: Análisis y Síntesis, Inducción - Deducción y Abstracción e Integración.
Fase 2: Trabajo de Campo Objetivo: Identificar las principales barreras que experimentan las personas con discapacidad visual en visitas o recorridos guiados.	Etapa 3: Recolección de datos Acceso al campo (Sede provincial de la ANCI en Artemisa y el Jardín Botánico Nacional)	Observación científica abierta y participante (Guía de observación). Entrevistas semiestructuradas (57 miembros de la Asociación Nacional de Ciegos de Cuba (ANCI) y 3 Guías del JBN).

Tabla 1.

Trayectoria metodológica de la investigación (continuación)

FASES Y OBJETIVOS	ETAPAS	MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS
Fase 3: Analítica Objetivo: Determinar las técnicas de animación adecuadas para la guianza del segmento con discapacidad visual.	Etapa 4: Ponderación de datos Etapa 5: Diseño de las técnicas de animación para la guianza en el JBN (Propuesta).	Análisis de fuentes documental. Procedimientos: Análisis y Síntesis, Inducción - Deducción y Abstracción e Integración. Análisis de los resultados de la entrevistas y observación participante. Grupo de Discusión (15 participantes)

3. Resultados y Análisis

✓ Entrevistas

Las 57 entrevistas realizadas a miembros de la ANCI aportaron un gran volumen de información, ya que cada entrevistado, aportó una media de dos a tres experiencias problemáticas que experimentaron durante visitas o recorridos guiados. El análisis lógico de estas respuestas permitió identificar cuatro grupos de barreras que atentan contra la accesibilidad:

Barreras sensoriales: La prohibición de tocar y una acústica deficiente son grandes obstáculos para que una persona con discapacidad visual disfrute de cualquier experiencia. La capacidad de las personas que tienen dificultad para ver (o completamente invidentes) para imaginar y comprender se concentra, sobre todo, en los sentidos del oído y del tacto. El sentido del oído que, como el de la vista, “actúa a distancia”, constituye una fuente de información y de comunicación sumamente valiosas. Sin embargo, es el tacto, el sentido que adquiere en las personas invidentes un desarrollo más profundo y una eficiencia más especializada. Por el tacto se orienta y se desplaza con autonomía por el espacio, reconoce y maneja objetos del entorno, además accede a la cultura y al saber a través del sistema braille.

Barreras de Guianza: en esta categoría se agruparon las barreras vinculadas a la figura del guía, principalmente las relacionadas a su formación o actitud. Los problemas de

formación se detectan por lo general cuando los guías no se encuentran enterados de la presencia de personas con discapacidad visual en el grupo antes de recibirlo, por lo que no se encuentran preparados para transmitir o explicar el recorrido para este tipo de clientes. En cuanto a la actitud, los entrevistados mencionaron dos actitudes opuestas, pero igualmente negativas: por una parte, se encuentran aquellos guías que subestiman o directamente ignoran a estos clientes centrándose en “lo que no pueden hacer”, sin tener en cuenta que también son personas que pueden poseer múltiples capacidades, una gran cultura y sobrado interés en la actividad que están realizando, por otra parte se encuentran los guías que asumen una actitud paternalista en extremo, que piensan que sus clientes necesitan ayuda todo el tiempo sin respetar su necesidad de autonomía.

Barreras de Comunicación: principalmente vinculadas al lenguaje empleado y a las señaléticas. Expresiones imprecisas como “ahí”, “allí” o “por aquí” son prácticamente inútiles para guiar personas con discapacidad visual, al igual que las descripciones abstractas que dificulten la formación de una imagen mental del recurso que se describa. Las señaléticas que utilizan un formato de letra pequeña o sin disponibilidad del sistema Braille constituyen otras barreras mencionadas.

Barreras Físicas: se refieren mayormente a desniveles, obstáculos, caminos o pavimentos en mal estado, espacios abiertos sin pautas de referencia (paredes, bordillos, pavimentos especiales) donde la exploración por bastón largo no se puede realizar de forma segura.

En el Jardín Botánico Nacional la entrevista a los guías que ejercen actualmente, uno de ellos resultó poseer una gran experiencia en el trato con personas con discapacidad, de hecho, fue participante en la IV Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible que aconteció en la Habana en el 2021 y ha contribuido en numerosos proyectos de educación ambiental en colaboración a escuelas de enseñanza especial.

Los entrevistados también aportaron información valiosa en cuanto a cómo guiar correctamente a personas con discapacidad visual, por lo que aportan recomendaciones como resultados de esta investigación.

Observación científica (participante)

Como resultado de la observación participante se pudo apreciar que los recorridos guiados que se realizan utilizando el medio de transporte interno del Jardín Botánico Nacional (el tren explorador) no son accesibles para personas con discapacidad, ya que algunos atractivos descritos se encuentran a una distancia considerable y debido a que el vehículo se encuentra en constante movimiento no hay tiempo para descripciones detalladas, por lo que se determinó que las técnicas de animación que se proponen deben realizarse en áreas que se puedan recorrer caminando. El área más accesible (según los guías entrevistados y por apreciación personal de las autoras) es aquella que contiene la

Colección Etnobotánica, colección que incluye una gran variedad de plantas aromáticas, medicinales, condimentosas, frutales, entre otras que, son altamente beneficiosas para el ser humano. Esta área cuenta con espacios amplios y los visitantes pueden acercarse, oler, tocar e incluso probar algunas especies de plantas.

Análisis de fuentes documental

Se analizaron documentos relacionados a la accesibilidad, técnicas de guiar y de animación como:

- Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas (2014) de la Organización Mundial del Turismo.
- Turismo Accesible. Manual de recomendaciones prácticas para guiar personas con discapacidad (2014) de la Secretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires
- Manual de turismo accesible "Turismo para Todos" (2019) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) de Colombia,
- Formación para Guías de Turismo. Comunicación, técnicas de guiado y manejo de grupos (2020) de Viviana Navarro y Natalia Villanueva.
- Guianza y Animación Turística (2020) libro de los autores Xavier Álvaro, Cristina Villacís y Yudiht Sánchez.
- Guía de Accesibilidad (2021) del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú.

Todos los análisis realizados en estos documentos permitieron identificar las posibles relaciones entre los conceptos de guianza, accesibilidad y animación, lo que, en conjunción con la información obtenida de las entrevistas y la observación participante, dieron como resultado las siguientes recomendaciones prácticas para guiar personas con discapacidad visual:

- ✓ Referentes a la comunicación
- Los guías deben ser muy descriptivos y detallistas en los relatos, al referirse a los diferentes escenarios y al patrimonio en cuestión. Sus explicaciones deben tener más peso histórico cuyo entendimiento no esté muy ligado a presenciar el recurso en cuestión.
- Al comenzar, el responsable de la guianza debe realizar una presentación donde todos puedan conocerse tanto videntes como invidentes o débiles visuales. Así como organizar al grupo y que cada uno sepa dónde están ubicados, es decir el orden en que están sentados o de pie. Si una nueva persona se acerca, se debe hacer lo mismo para que sepa que ha crecido el grupo.
- Es aconsejable hablar en un tono normal, despacio y claro, sin elevar la voz, ni gritar. Se debe hablar de frente para que la persona sepa que se dirige a ella. Para

- enfaticar que es a ella a quien le habla, se puede tocar ligeramente su brazo o decir su nombre. No se debe elevar la voz a menos que la persona tenga, a su vez, una deficiencia auditiva que lo justifique.
- Al momento de relatar el escenario o paisaje donde están transitando, se deben evitar descripciones abstractas como: arco iris, colores, etc. en especial si la persona es invidente de nacimiento. Sin embargo, son útiles las descripciones que la ayuden a relacionar y a usar la imaginación.
 - Es mejor informar acerca de posiciones relacionadas con la persona en cuestión con frases como: “a su derecha”, “la puerta que está tocando a su izquierda”, “detrás de” Evitar dar referencias en base a colores como: “al lado de la puerta roja”.
 - Se debe ser preciso y específico en el mensaje y no sustituir el lenguaje oral por gestos. Verbalizar las respuestas de asentimiento o negación en lugar de realizar movimientos de cabeza.
 - No todas las personas con discapacidad visual acceden a la información de la misma manera; algunas precisarán textos en Braille, audios, herramientas informáticas, maquetas informativas, entre otros.
 - Utilizar las palabras “ver” y “mirar” con naturalidad. “Ver” se usa con un sentido general de percibir, además de su significado específico. También pueden ser utilizadas las palabras: “observar”, “distinguir”, “comprobar”, etc.
 - Al explicar direcciones, hay que ser lo más claros y específicos posibles, describiendo en detalle el recorrido, especificando, por ejemplo, los metros de distancia o la cantidad de cuadras y el sentido en que deberá girar (derecha-izquierda).
- ✓ Referentes a la actitud del guía
- No dejar de saludar a una persona invidente dando por hecho que no lo puede ver, ya que se estaría contribuyendo a su aislamiento social.
 - No siempre la persona invidente o con disminución visual precisa auxilio, pero si se observa que podría estar en dificultades, el guía debe identificarse y preguntar a la persona si desea ser ayudada y de qué manera. Es preciso evitar la sobreprotección.
 - No dejar sola a una persona invidente sin advertírselo antes. También, es aconsejable comunicar cuándo el grupo se mueve de un lugar a otro.
 - A la hora de comprar un souvenir, es necesario brindar el nivel de información que se espera o al menos, hacerlo con una amplitud que permita que realmente sea la persona con discapacidad visual quien elija. Contestar a las preguntas y no informar solo de las características que al guía le interesa.

- ✓ Referente a barreras físicas
 - En el caso de acercarse a una puerta, y que la misma estuviese cerrada, indicar a la persona el sentido en el que se abre la misma. Se debe permitir su autonomía, al dejar que ella misma abra la puerta, e informar si existiesen obstáculos.
 - Tener siempre en cuenta que cada persona posee su técnica preferida sobre la forma en la cual se les debe guiar, como, por ejemplo, el poder escoger si se ubican a la derecha o a la izquierda de las personas que lo guían.
 - Evitar dejar obstáculos por los lugares de paso. Si se ve obligado a obstruir el camino, se debe avisar a las personas, ya que suelen caminar sin bastón por los lugares que conocen.
 - En lugar de tomar a una persona ciega del brazo, deje que ella tome del suyo o de su hombro. Para evitar sorpresas, debe caminar un paso adelante ya que, por el movimiento del cuerpo, percibirá mejor el camino a recorrer. Se debe guiar y no manejar al individuo.
- ✓ Referente a ubicar o entregar objetos
 - Cuando se señale algún objeto, se debe informar en qué lugar exacto se encuentra. Hay que ser claros, específicos y precisos en el mensaje, utilizando términos orientativos como izquierda, derecha, delante, atrás.
 - No mover de lugar ni su bastón ni los objetos que la misma haya desplazado para su mayor comodidad.
 - Para entregar algo a una persona ciega, se puede utilizar varias formas: poner en contacto el objeto con su mano, guiar su mano hacia él, o hacer sonar cuidadosamente el objeto en el lugar en el que se deposita, cerciorándose si queda entendida adecuadamente la forma de localizarlo.
 - Procurar no usar palabras como: “aquí”, “allá”, “eso”, “aquello” o exclamaciones como “¡cuidado!”, sin especificar a qué.
- ✓ Técnicas de animación vinculadas a la guianza. Propuesta

A partir de los análisis realizados y los resultados obtenidos se determinan las técnicas de animación vinculadas a la guianza. Se debe tener en cuenta que cada actividad de animación aplicada a la guianza debe cumplir con tres características: ser sencillas de plantear, fácilmente realizables y estar relacionadas al argumento principal del recorrido (en este caso el Jardín Botánico Nacional y la conservación de su patrimonio natural) o que puedan enriquecer al mismo de forma amena.

La selección de las técnicas a aplicar es una de las fases más importantes para conseguir que se cumplan los objetivos que se pretenden con la utilización de las mismas y, esta selección, se produce en función de:

Los objetivos a conseguir.

- Presentar o conocer a los miembros de un grupo.
- Resolver conflictos que se hayan producido en el grupo.
- Facilitar la desinhibición y la expresión.
- Potenciar la diversión grupal.
- Crear ambiente.
- Favorecer la creatividad de los miembros del grupo.

Las características del grupo.

- Madurez del grupo.
- Características de sus componentes (edad, intereses, nivel educativo, motivaciones, cultura, etc.)
- De su tamaño, utilizando técnicas adecuadas al tamaño del grupo o adaptándolas.

Recursos.

- El espacio.
- El tiempo, se tiene que prever la introducción, la reflexión y evaluación.
- Recursos humanos con los que se cuenta para la realización de la técnica.
- Los materiales deben ser motivadores y han de haber sido probados previamente.
- La capacidad o experiencia del conductor de la técnica.

Con el tiempo cada guía llega a disponer de unos recursos de animación propios, adaptados a su personalidad y facultades.

Las técnicas de animación que se proponen a continuación responden a diferentes momentos y experiencias del grupo, en las que las técnicas pueden tener una mayor aplicación y sentido. Cada técnica se basa en cinco aspectos: denominación, objetivo, desarrollo, materiales y observaciones.

1. Técnicas de iniciación y presentación de grupos

Técnica No 1:

Denominación: “La flor de las presentaciones”.

Objetivo: Aprender los nombres y expectativas de los participantes de forma dinámica.

Desarrollo: El guía comienza con una flor en sus manos (la flor puede ser sustituida por una roca o cualquier elemento relacionado a la naturaleza), el guía dice su nombre y alguna expectativa que tenga acerca del recorrido (por ejemplo: divertirse o aprender).

Luego pasa la flor al visitante que se encuentre más cerca y le pide que haga lo mismo, tras lo cual debe pasar la flor a otro miembro del grupo hasta que se presenten todos.

Materiales: Una flor o cualquier objeto fácilmente manejable vinculado a la naturaleza.

Observaciones: Esta técnica puede aplicarse para obtener otro tipo de información de los miembros del grupo.

Técnica No 2.

Denominación: “Derecha e izquierda”

Objetivo: Ayudar a la presentación del grupo y a la socialización (en caso de que en el grupo exista un miembro invidente, la técnica contribuye a que este conozca la ubicación de los demás participantes en el espacio).

Desarrollo: Los participantes se colocan en cualquier posición que el terreno permita tener a alguien a su derecha y alguien a su izquierda. El guía preguntará a un miembro aleatorio del grupo que presente a las personas que se encuentren a su derecha e izquierda diciendo sus nombres y alguna cualidad que caracterice a quien presente (si el grupo no se conoce entre sí, el guía dará de 30 a 45 segundos para que pregunten los nombres y pueden mencionar alguna característica que intuyan de sus compañeros por su aspecto, tono de voz, etc.).

Materiales: No son necesarios.

Observaciones: A lo largo de los recorridos, las posiciones en el grupo suelen cambiar, por lo que se recomienda hacer uso de otros recursos para que el visitante con discapacidad visual conozca donde se encuentra respecto a los demás y al propio guía.

2. Técnicas para animar la comunicación

Técnica No 3.

Denominación: Explora con tus sentidos

Objetivo: Estimular la comunicación entre los miembros del grupo y propiciar que identifiquen especies botánicas a través de sus sentidos.

Desarrollo: En el área destinada a la Colección Etnobotánica (área de gran accesibilidad para personas con discapacidad visual), el guía otorgará un intervalo de 2 a 3 minutos para que los miembros del grupo divididos en equipos (la cantidad de integrantes dependerá del tamaño del grupo), explore la colección e intenten identificar (a través de la vista, el tacto o el olor) qué plantas conforman la colección. Al terminar el tiempo, el

guía comprobará qué equipo identificó mayor número de especies y entregará una especie de premio cortesía del Jardín Botánico Nacional.

Materiales: Algún artículo relacionado al Jardín Botánico Nacional que el guía considere pueda usarse como premio.

Observaciones: Esta actividad puede realizarse con algunas variaciones: el guía puede mencionar una planta específica que tenga un olor o una textura muy característica y pedirle al grupo que descubra en qué parte de la colección se encuentra.

Técnica No 4.

Denominación: “Es útil para...”

Objetivo: Romper la comunicación unidireccional y fomentar el diálogo entre el guía y el grupo, generar conocimientos sobre los beneficios (a veces desconocidos) de determinadas especies de plantas en varias facetas de la vida diaria y concientizar sobre la necesidad de su preservación.

Desarrollo: El guía se detendrá en alguna planta en específico de la Colección Etnobotánica que sea (al menos de nombre) conocida por la mayoría del grupo (por ejemplo: un mango, un cocotero, jengibre, sábila etc.) y pedirá a determinados miembros (escogidos de forma aleatoria o a consideración del guía quien se encuentre menos participativo) que digan un beneficio o utilidad de la planta en cuestión utilizando la frase “Es útil para...”, cada miembro seleccionado debe mencionar un único beneficio y este no podrá ser repetido, la cadena continuará hasta que un participante no se le ocurra nada que aportar. Esta actividad es un excelente punto de partida para que el guía explique qué importancia tienen las especies que se encuentran en esta colección para la medicina, la estética, las actividades de la vida diaria, entre otras.

Materiales: No son necesarios.

Observaciones: Las técnicas 3 y 4 se encuentran muy relacionadas y pueden ser realizadas simultáneamente con algunas variaciones.

- ✓ Técnicas de distensión y creación de clima

Técnica No 5.

Denominación: “En el Jardín Botánico he visto...”

Objetivos: Animar al grupo en periodos de descanso o “tiempos muertos”.

Desarrollo: El guía, utilizando la frase “En el Jardín Botánico he visto...” mencionará el nombre de una especie de planta que se encuentre en el Jardín y pedirá a un miembro del

grupo que continúe la frase, diga la planta que mencionó y agregue otra que haya visto en su recorrido, cada miembro deberá repetir las plantas mencionadas por sus compañeros en orden y añadir una diferente, la cadena continuará hasta que alguien no recuerde alguna planta mencionada, equivoque el orden o mencione alguna especie que no se encuentre en el Jardín. Este miembro recibirá una amonestación como podría ser contar un chiste.

Materiales: No son necesarios.

Observaciones: Se recomienda utilizar esta técnica en la parte final de la visita.

- ✓ Técnicas destinadas al desarrollo de la creatividad

Técnica No 6.

Denominación: 1 minuto de meditación

Objetivo: Propiciar un ambiente agradable y una sensación de comunión con la naturaleza.

Desarrollo: El grupo se reunirá en alguno de los pabellones de meditación que se encuentran en el Jardín Japonés o al aire libre si el grupo es muy numeroso, el guía les pedirá que cierren los ojos y que durante 1 minuto se dediquen a relajarse, respirar profundamente el aire puro del Jardín y escuchar los sonidos de la naturaleza. Al pasar el minuto, el guía les pedirá que expliquen en una palabra qué sensación tienen.

Materiales: No son necesarios.

Observaciones: No son necesarias.

Técnica No 7.

Denominación: “El jardín de tus sueños”

Objetivo; Fomentar la creatividad en la expresión oral.

Desarrollo: El guía preguntará a 2 (quizás 3) miembros del grupo “Si pudieras diseñar el jardín de tus sueños ¿cómo sería?”. El guía debe especificar que no se trata de decir adjetivos al azar, la persona deberá ser lo más detallista posible en cuanto a: qué plantas utilizaría, qué aromas o sonidos predominarían, la decoración y otras cuestiones que ayuden a los demás miembros del grupo a visualizar mentalmente el jardín descrito.

Materiales: Hojas de papel y lápices por si algún participante desea dibujar el jardín de sus sueños.

Observaciones: No son necesarias.

- ✓ Técnicas para la evaluación

Técnica No 8.

Denominación: 1, 2 y 3.

Objetivo: Conocer las impresiones que el grupo obtuvo de su visita al Jardín Botánico Nacional.

Desarrollo: Se le pedirá a cada miembro del grupo que mencione un número del 1 al 3, aquellos que digan el número 1 deberán comentar algo que hayan aprendido durante su visita, los que digan el número 2 deberán mencionar un aspecto positivo o negativo del recorrido y los que digan el número 3 deberán mencionar alguna medida para la preservación del patrimonio natural.

Materiales: No son necesarios

Observaciones: Esta actividad puede aplicarse como una técnica de PNI (Positivo, Negativo e Interesante). Los que digan el número 1 deberán mencionar un aspecto positivo de la visita, los que digan el número 2 un aspecto negativo y los que digan el número 3 un aspecto interesante.

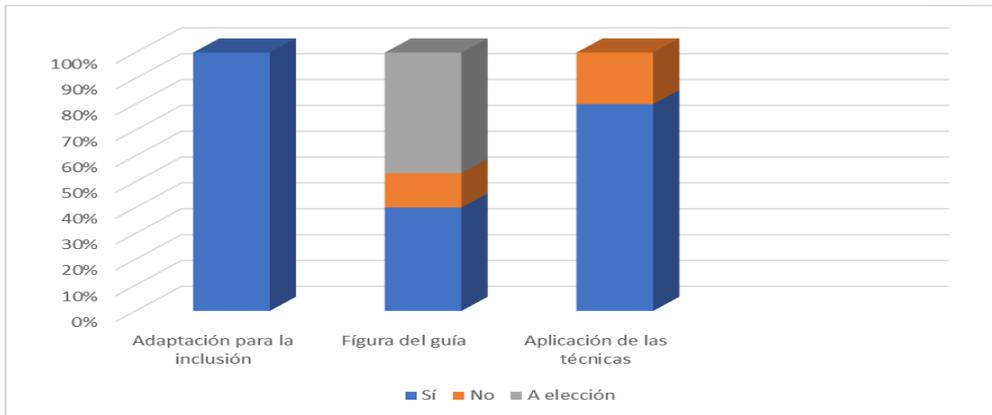
- ✓ Resultados del grupo de discusión

La sección de trabajo del grupo de discusión se desarrolló de forma presencial, en un ambiente favorable para que se produjera un proceso de comunicación eficaz. El grupo fue compuesto por quince participantes, entre los que se encontraban guías de turismo, miembros de la ANCI, personal del Jardín Botánico y profesores de la Facultad de Turismo. Luego de haber analizado las técnicas de animación propuestas, el moderador del grupo pone en consideración la pregunta para el debate: ¿Consideran que estas técnicas de animación propuestas contribuirán a lograr una mayor inclusión del segmento con discapacidad visual en el Jardín Botánico Nacional?

A continuación, se exponen los resultados una vez que los participantes emitieron sus criterios:

Figura 1.

Resultados del grupo de discusión



- El 100% de los participantes reconocieron que el Jardín Botánico Nacional debe adaptar sus servicios para una mayor inclusión de las personas con discapacidad.
- Aunque la figura del guía para la guianza resultó ser la más apropiada se debe tener la opción de audio guías.
- Los miembros de la ANCI reafirmaron que las técnicas de animación propuestas son realmente accesibles para personas con discapacidad visual y resaltaron los beneficios de su aplicación a la hora de disfrutar de los atractivos.
- El 60% de los participantes concordó que la aplicación de estas técnicas podría atraer una mayor cantidad de visitantes al jardín (con o sin discapacidad) y facilitar su socialización en un contexto sano, ameno y divertido, favoreciendo el desarrollo de valores.

Por todo lo anterior se considera que las técnicas de animación propuestas son válidas y cumplen con el objetivo general de esta investigación.

4. Conclusiones

- El desarrollo del turismo accesible no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de comunicación, sino que tiene como finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos, puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad.
- Los guías son actores importantes en el sector turístico, ya que actúan como intérpretes del patrimonio cultural y natural del destino donde se especialicen, por lo que su capacitación para trabajar con personas con discapacidad mediante técnicas accesibles resulta imprescindible para que estas puedan disfrutar de los atractivos del destino que visiten.

- Las barreras que atentan contra la accesibilidad de las personas con discapacidad visual en las visitas o recorridos guiados se clasifican como: sensoriales, físicas, propias de la guianza y referentes al proceso de comunicación.
- La aplicación de las técnicas de animación propuestas y las recomendaciones prácticas para guiar personas con discapacidad visual en los servicios de interpretación del patrimonio natural del Jardín Botánico Nacional, no solo aumentará la inclusión de este segmento de demanda, sino que atraerá nuevos visitantes y aumentará la calidad del servicio ofrecido.

5. Conflicto de intereses

Los autores declaramos que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

6. Declaración de contribución de los autores

Las autoras contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

7. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos propios de los autores.

8. Referencias Bibliográficas

Álvaro, X., Villacís, C. y Sánchez, Y. (2020). *Guianza y Animación Turística*. ULEAM Editorial Universitaria.

Álvarez, Monje C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*

Amato, E. (2002). *Manual for Guiding Techniques*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.

Chernysh, I. y Makhovka, V. (2020). *An animation as a factor in the formation of competitive advantages of organized tourism services*. National University Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic

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/>.

Devile, E. y Kastenholz, E. (2018). *Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities*. <https://doi.org/10.1080/19407963.2018.1470183>.

- Díaz, A. y Salermo, A. (s.f.). *El Guía de Turismo en Cuba y sus técnicas*. Facultad de Turismo. Universidad de la Habana.
- Fernández, M. (2009). *Turismo accesible y Turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación*. Estudios Turísticos, no. 180, pp. 141-153.
- Organización Mundial del Turismo (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. <https://www.unwto.org/es/manual-sobre-turismo-accesible-para-todos-principios-herramientas-y-buenas-practicas-modulo-i>.
- Organización Mundial del Turismo (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. <https://www.unwto.org/es/manual-sobre-turismo-accesible-para-todos-principios-herramientas-y-buenas-practicas-modulo-ii>.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), Fondo Nacional de Turismo (FONTUR), Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA), (2019). *Manual de turismo accesible “Turismo para Todos”. Colombia*. <https://cidcca.com/servicios/turismo/manual-de-turismo-accesible>.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2021). *Guía de Accesibilidad. Turismo para Todos*. Perú. <https://www.mincetur.gob.pe>.
- Navarro, V, y Villanueva, N. (2020). *Formación para Guías de Turismo. Comunicación, técnicas de guiado y manejo de grupos*.
- Perelló, J. L. (2005). *Introducción a la Investigación de Mercados Turísticos*. La Habana, Cuba: Centro de Estudios Turísticos, Universidad de La Habana.
- Qiao G, Zhang J, Pabel A and Chen N (2021). *Understanding the Factors Influencing the Leisure Tourism Behavior of Visually Impaired Travelers: An Empirical Study in China*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.684285>.
- Rokicka-Hebel M, Ziółkowska J, Patyna A. (2016). The professional profile of a leisure time animator in tourism and recreation services. *Baltic Journal of Health and Physical Activity* 2016;8(4):157-168. *Journal of Gdansk University of Physical Education and Sport in Gdansk* e-ISSN 2080-9999

Sánchez Romero, Y. (2018). La animación hotelera. Una perspectiva de diferenciación de la marca. Caso club amigo, Grupo Cubanacán [Tesis de Máster, Universidad de La Habana].

Secretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires (2014). *Turismo Accesible. Manual de recomendaciones prácticas para guiar personas con discapacidad.* <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com>.

Shivers Jay S. (1981). Leisure and Recreation Concepts: A Critical Analysis. *Journal of Leisure Research*, 18:4, 337-339, Boston. <https://doi.org/10.1080/00222216.1986.11969669>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Ciencia & Turismo**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Ciencia & Turismo**.

