



Fundación
AndarEQ

Guía de Atención al Visitante con Discapacidad Psicosocial

Índice

Introducción.....	1
1. Terminología (lenguaje positivo).....	3
2. Principales dificultades y desafíos al realizar actividades recreativas o turísticas.....	6
2.1 Características y habilidades que debe tener un guía.....	10
2.2 Juegos para romper el hielo antes de realizar alguna actividad.....	12
3. Diseño universal de entornos para personas con TEA.....	16
4. Equipos de apoyo y facilidades	22
5. Recomendaciones al realizar actividades recreativas o turísticas.....	27
5.1 Agenda visual para la realización de actividades 5.2 recreativas o turísticas.....	33
6. ¿Cómo se debe actuar frente una crisis?.....	37
Glosario.....	46
Anexos.....	49
Referencias.....	55

PRÓLOGO



Escuchamos a diario que existe la necesidad de avanzar hacia una sociedad más Inclusiva, por ello nos parece una excelente iniciativa el presente manual busque aportar en este sentido, desarrollando una propuesta, específicamente para el sector turístico, lo que permite ofrecer tanto a los prestadores de servicios, como a los usuarios y público en general la posibilidad de contar con una oferta adecuada a las necesidades de diversos grupos de personas.

El ocio y el descanso de todas las personas es un derecho fundamental, lo que se materializa a través del turismo, y esto incluye a todas las personas independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas o de sus características personales. La Declaración Mundial de los Derechos de las personas con Discapacidad lo señala expresamente, debemos seguir trabajando colaborativamente en pro de este objetivo, por ello agradezco muy especialmente la invitación de Fundación Andareq a participar en este proceso de desarrollo y aprendizaje.

Sandra Osorio Gonnert

Turismo Accesible Chile



El turismo, una actividad económica y social, en la que su centro mismo deben ser las personas. Esta premisa la compartimos desde 2018, con el sector público, la empresa privada, la academia y los grupos prioritarios para sensibilizar sobre el ocio inclusivo; las características de la demanda y oferta turística necesaria para potencializar la oferta actual; donde lo accesible y lo inclusivo forman parte de la cadena de valor de la actividad.

La presente guía de atención al visitante con discapacidad sicosocial es una herramienta para incentivar al sector turístico en la identificación de oferta de servicios turísticos accesibles existentes para este grupo especializado de clientes, y de las que requieren los ajustes necesarios, especialmente en términos de atención con calidad y calidez para la diversidad de turistas y visitantes que pueden recibir.

Fundación AndarEq junto a la Escuela Superior Politécnica del Litoral, Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Licenciatura en Turismo reconocemos los retos que se plantean para un turismo responsable, es por esto que se presentan en cada capítulo de manera gráfica y con textos de fácil lectura protocolos de atención, consideraciones básicas de diseño universal de entornos para personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA), herramientas de apoyo y facilidades para la realización de actividades recreativas y turísticas, que permitirán que todas las personas puedan acceder, circular, usar, y finalizar de manera independiente, cómoda y segura.

Lcda. Dennis Maroto Zamora, Mgs.

Presidenta AndarEq



La publicación de la presente guía es fruto del compromiso social de la Fundación Andar EQ quién, junto con la carrera de turismo de la Espol, apuntan hacia la formación e inserción de profesionales capaces de generar innovación social y actuar ante desafíos globales de inclusión y accesibilidad.

Los contenidos han sido diseñados por Lizbeth Elfriede Schoeneck López y María Fernanda Tumbaco Lino, estudiantes de Turismo de la Espol, los que surgen de una investigación de campo y de un intenso trabajo colaborativo. En las siguientes páginas, los lectores no solamente encontrarán reflejadas las perspectivas de prestadores de servicios turísticos y especialistas. La guía también recoge las experiencias vividas por personas con discapacidad, quienes, juntos con sus familiares y acompañantes, aún sufren discriminaciones al ejercer sus derechos al turismo, ocio y tiempo libre.

La lectura resultará ser una experiencia enriquecedora para quienes, desde los destinos y la práctica profesional, buscan una herramienta de trabajo sencilla y funcional. Es un excelente punto de partida para abordar procesos de sensibilización, concientización y formación en los destinos turísticos.

Mathias Pécot

Director y tutor del proyecto de graduación de las autoras

Profesor de Turismo de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Espol



Durante todo el trayecto de nuestra carrera se enfatizó en valores como la responsabilidad social, desarrollo sostenible y el turismo inclusivo y accesible. Es por ello que agradecemos infinitamente a todos los profesores de la carrera de Turismo que aportaron en nuestro desarrollo profesional y personal y, asimismo, queremos agradecer a la Fundación AndarEQ a APADA y a los expertos psicólogos por aportar en el proceso de humanización del turismo y cooperar con la sociedad mejorando la calidad del servicio a través de esta propuesta.



Esta publicación es fruto de un trabajo de investigación exhaustivo que tiene como propósito incentivar el turismo inclusivo y accesible, sobre todo para las personas con discapacidad psicosocial, un grupo poco visibilizado en el sector del servicio, principalmente en el turístico. Del mismo modo, invitamos a los estudiantes de la carrera de Turismo, próximos a graduarse, a continuar con esta iniciativa y con la creación de propuestas inclusivas y accesibles y la sensibilización, concientización, formación y divulgación de este tipo de proyectos.

Lizbeth Schoeneck y Fernanda Tumbaco
Escritoras de la Guía de Atención al Visitante

Estudiantes de Turismo de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Espol

INTRODUCCIÓN

La accesibilidad y la inclusión se han convertido en un tema relevante en el área del Turismo, pues se constituyen como un derecho de cada ciudadano con alguna condición de discapacidad. De acuerdo con estadísticas aportadas por el CONADIS (2021), hay un total de 25,762 ecuatorianos que poseen alguna discapacidad psicosocial, representado en porcentaje es un 0.15% en relación con la población y un 5,49% en relación con las demás discapacidades descritas en Ecuador.

La presente guía de atención al cliente con discapacidad psicosocial es la continuación de un proyecto cuya iniciativa tomó parte el año anterior (2020), gracias a un trabajo en conjunto entre la Fundación AndarEQ y la Espol, cuyo propósito es mejorar la experiencia de las personas con discapacidad al momento de realizar actividades recreativas y turísticas y así se pueda ejercer su derecho de ocio y recreación.

Este documento ha sido elaborado a partir de investigación secundaria, así como también de información primaria obtenida en base a talleres participativos, entrevistas y encuestas, en las cuáles se destaca la participación de la Asociación de Padres y Amigos de Personas con Autismo (APADA), dos prestadores de servicios turísticos; la presidenta de la Corporación de Guías y Profesionales de Turismo de Azuay, Mayra Toledo, y el presidente de la Corporación de Profesionales de Turismo del Litoral, Javier Castro,

y tres profesionales en psicología, Diana Narváez, Cecilia Viteri y Geovanna Medina.

El objetivo principal de este documento es ofrecerle al lector, ya sea un prestador de servicio, empresario turístico, familiares o allegados a las personas con esta condición, la información y herramientas adecuadas para que durante la planificación y ejecución de actividades se tomen en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad psicosocial y así mejorar la experiencia del turista.

En esta primera parte, se detallarán pautas que se deben tomar en consideración al momento de realizar recorridos y actividades tanto en espacios cerrados como al aire libre, enfocadas al visitante con Trastorno del Espectro Autista (TEA) y Trastorno de Ansiedad y Depresión. Así como también explicar cómo debe estar ambientado un sitio para que este pueda ser inclusivo y accesible para las personas con discapacidad psicosocial mencionadas anteriormente.

1

TERMINOLOGÍA

Lenguaje Positivo



LENGUAJE POSITIVO

El lenguaje positivo o lenguaje incluyente son aquellos términos para referirse a las personas en situación de discapacidad de una forma correcta, respetuosa y consensuada, recordando que, dependiendo del uso y la intencionalidad, se puede cambiar el significado del mensaje.

Trastornado



Persona en situación de discapacidad



¿POR QUÉ UTILIZAR LENGUAJE POSITIVO?

Se recomienda que todas las personas utilicen lenguaje inclusivo debido a que:

- Existen términos inadecuados que poseen una alta connotación negativa y, al utilizarlos, vulneran la dignidad de las personas.
- Los términos inapropiados pueden perpetuar la estigmatización de grupos o personas y estereotipos sociales negativos.
- El lenguaje positivo fomenta la participación e inclusión plena.
- El lenguaje incluyente promueve la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad.



TÉRMINOS APROPIADOS

Persona con discapacidad psicosocial

Persona neurodivergente

Persona con TEA

Persona en situación de discapacidad

Persona con Trastorno de Espectro Autista

Persona con depresión

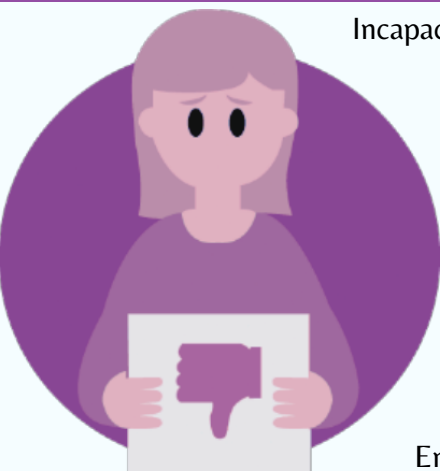
Persona con Trastorno de Ansiedad

Persona con neurodiversidad



Recuerda que estas condiciones no las definen como personas

TÉRMINOS INAPROPIADOS



Incapacitado

Trastornado

Demente

Perturbado

Discapacitado

Tonto

Subnormal

Anormal

Psicópata

Enfermos psiquiátricos

Inútil

Mongólico

Enfermo mental

Exagerado

Evita usar términos negativos como: “sufre de” “es víctima de” “persona limitada” “persona diferente”.

2

PRINCIPALES DIFICULTADES Y DESAFÍOS

para personas con TEA, Trastorno
de Ansiedad y Depresión

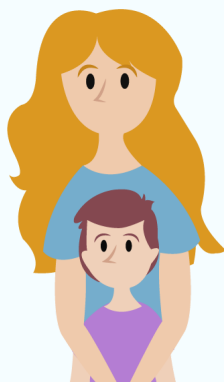


¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES DIFICULTADES QUE TIENEN

las personas con discapacidad psicosocial al realizar actividades recreativas?

Al momento de realizar actividades recreativas y de ocio existen barreras internas y externas que dificultan la experiencia de una persona con discapacidad psicosocial. Algunas de las barreras externas son:

- Discriminación o incompreensión de terceros.
- Nula adaptación del entorno (iluminación, decoración, etc.)
- Poca capacitación del personal de servicio como restaurantes y hoteles.
- Inflexibilidad en la rutina como en el caso de las actividades de guianza, en donde el guía debe cumplir con el tiempo de duración y no le permite al individuo tomarse un momento de descanso si lo necesitara.



"Hay una serie de situaciones en las cuales se nota que no hay un verdadero entendimiento de lo que está pasando porque hay un desconocimiento general del tema. Y como digo, hay condiciones que es más sencillo identificar como una persona ciega, acá el autismo simplemente queda como un mal comportamiento."

- Testimonio de una madre

A continuación, se presentan algunas características y desafíos de cada grupo:

DEPRESIÓN

- Disminución de la atención y concentración.
- Ausencia de reacciones emocionales.
- Pérdida de confianza en sí mismos.
- Ideas de culpa y de no ser útil.
- Sentimientos de inferioridad, desesperanza y pesimismo.
- Pérdida del interés en actividades que realicen.
- Reducción de energía para realizar actividades y cansancio exagerado.
- Arrebatos de enojo, irritabilidad o frustración, incluso por asuntos de poca importancia.
- Dificultad para recordar detalles y tomar decisiones.



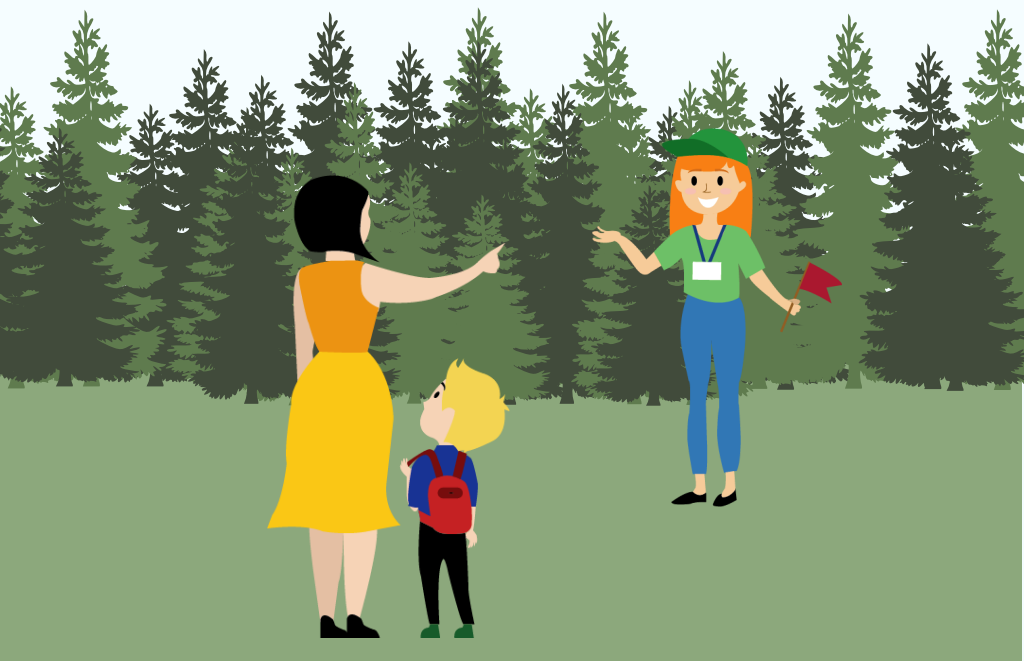
TRASTORNO DE ANSIEDAD

- Percibir situaciones y acontecimientos como amenazantes, incluso cuando no lo son.
- Dificultad para lidiar con situaciones de incertidumbre.
- Temperamento indeciso y miedo a tomar la decisión equivocada.
- Incapacidad para dejar de lado u olvidar una preocupación.
- Incapacidad para relajarse.
- Sensación de nerviosismo.
- Sensación de excitación o de estar al límite.



TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA

- Interpretación literal de lo que escucha.
- Tendencia a no considerar el impacto de sus palabras en los demás.
- Dificultad para comprender el sarcasmo o las metáforas.
- Tendencia a repetir la última palabra escuchada sin importar el significado de esta (ecolalia).
- Presentan intereses obsesivos y puntuales.
- Presenta extrema sensibilidad a varios estímulos sensoriales, tales como: sonidos, olores, visión y textura.
- Poca concentración.



CARACTERÍSTICAS Y HABILIDADES QUE DEBE TENER EL GUÍA

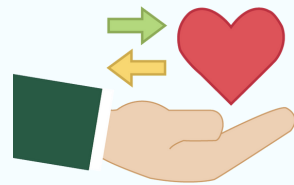
al realizar actividades con personas con discapacidad psicosocial

El guía turístico se encarga de acompañar y brindar al turista información del recorrido que se realiza. Para esto debe contar con habilidades y destrezas que le ayuden a brindar un buen servicio a este grupo a pesar de las dificultades que se puedan presentar.

Por esta razón, a continuación, se detallan características y habilidades que debe tener un guía turístico al realizar actividades con personas con discapacidad psicosocial:

Empatía

Debe tener la capacidad de ponerse en el lugar del turista, e identificar factores de espacio o tiempo que impidan que la actividad se realice de una forma cómoda para el grupo.



Ser resolutivos

Implica adelantarse a todas aquellas soluciones que se puedan presentar y saber la forma correcta de gestionar y resolver estas dificultades.

Buena comunicación

Debe conocer la forma correcta de hacer llegar la información a cada turista de tal forma que esta sea comprensible y clara. Esto implica captar su atención y adaptar el mensaje al turista sin importar su edad o condición.



Presentación y lenguaje corporal

Se debe dar una buena imagen y mostrar pasión por su trabajo, esto implica mostrar serenidad en caso de algún inconveniente, para que de esta forma el grupo mantenga la calma.

Diplomacia

Debe ser capaz de identificar las diferentes personalidades o necesidades de cada visitante y procurar que la actividad sea de interés para todos.



JUEGOS PARA ROMPER EL HIELO

Son actividades cortas, rápidas y divertidas para animar a un grupo, diseñadas para ayudar a conocerse, crear un ambiente más confiable y crear un vínculo entre los participantes de las diferentes actividades. Hay varios juegos y que, para realizarlas, dependerá del grupo, la edad y características particulares de cada.

La finalidad de estos juegos es eliminar las barreras que limitan a una persona para realizar una actividad, lograr una comunicación más fluida y reducir el estrés.



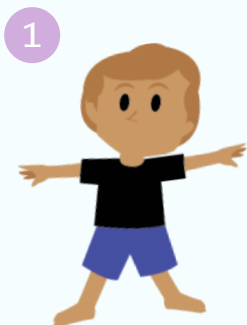
A continuación se detallarán 3 juegos: El globo, El espejo y Sigue al líder. Cabe recalcar que estos son solo ejemplos y que se pueden aplicar otras actividades rompehielos, siempre y cuando se tenga en cuenta las condiciones de los participantes y evitando generar estrés.

EL GLOBO

El líder debe tomar un globo e inflarlo mientras explica que al estar nerviosos la tensión se acumula, al igual que el aire dentro de un globo y lo importante que es liberar esa tensión. Luego debe invitar a la persona a "convertirse en un globo", siguiendo los siguientes pasos



1. La persona debe inhalar poco a poco mientras estira los brazos y las piernas
2. Luego debe soltar poco a poco el aire y relajar los brazos y las piernas
3. Realizar las repeticiones necesarias (alrededor de 3 o 4).



Beneficios:

- Reduce el nerviosismo y la tensión
- Permite generar calma
- Relajación
- Se puede utilizar luego de una crisis

EL ESPEJO

El líder debe dividir el grupo en dos filas de tal forma que cada persona quede frente a otra, siguiendo los siguientes pasos:

1. Una de las personas será el espejo, es decir que debe imitar lo que la otra persona haga o diga.
2. La otra deberá realizar actividades cotidianas o movimientos (saltos, levantamiento de brazos o piernas, giros, entre otros).
3. Luego de unos minutos se debe cambiar de roles.



Beneficios:

- Reduce el nerviosismo y la tensión
- Estimula la confianza en uno mismo y en el grupo
- Relajación
- Estimula la comunicación no verbal entre los participantes

SIGUE AL LÍDER

Indicaciones:

1. Los niños deben observar al líder o guía.
2. El guía debe hacer actividades como: saltar, aplaudir, sentarse, agacharse, etc.
3. Los niños deben imitar esas actividades.



Beneficios:

- Genera confianza
- Reglas claras y precisas
- Reduce la tensión

3

DISEÑO UNIVERSAL

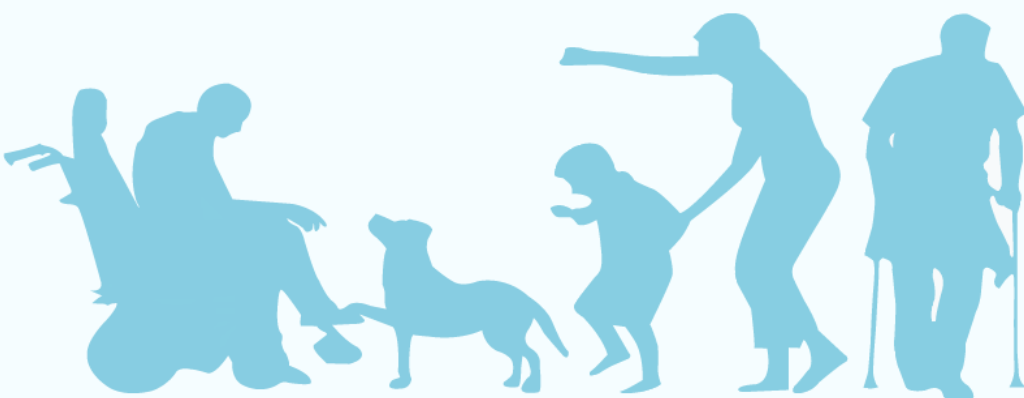
de entornos para personas con
TEA



¿QUÉ ES EL DISEÑO UNIVERSAL?

- **¿Qué crees que es el diseño universal?**
- **¿En qué elementos piensas cuando decimos "diseño universal"?**
- **¿Crees que la infraestructura turística permite la realización de actividades de ocio y recreación a todas las personas en igualdad de condiciones?**

En la actualidad, al hablarse de diseño universal se lo suele reducir a la colocación de rampas en la infraestructura turística, sin embargo, el diseño inclusivo va más allá. El diseño universal busca la inclusión y la participación en igualdad de condiciones de todos los grupos de personas, considerando también a los menos visibilizados.



IMPORTANCIA DEL DISEÑO UNIVERSAL

El Trastorno del Espectro Autista (TEA) se encuentra estrechamente relacionado a la hipersensibilidad e hiposensibilidad sensorial; factores como una mala iluminación, ruidos y utensilios de limpieza con un olor muy fuerte puede derivar en una crisis sensorial para la persona con TEA.

Por otro lado, hacer diseños inclusivos nos beneficia a todos: mujeres embarazadas, personas mayores de edad, personas con movilidad reducida, entre otros. Una ciudad diseñada con inclusión conduce hacia una ciudadanía plena, vida independiente y la integración.

Finalmente, constituye una oportunidad de negocio rentable y una excelente actividad turística que mejora la calidad y competitividad del sector.



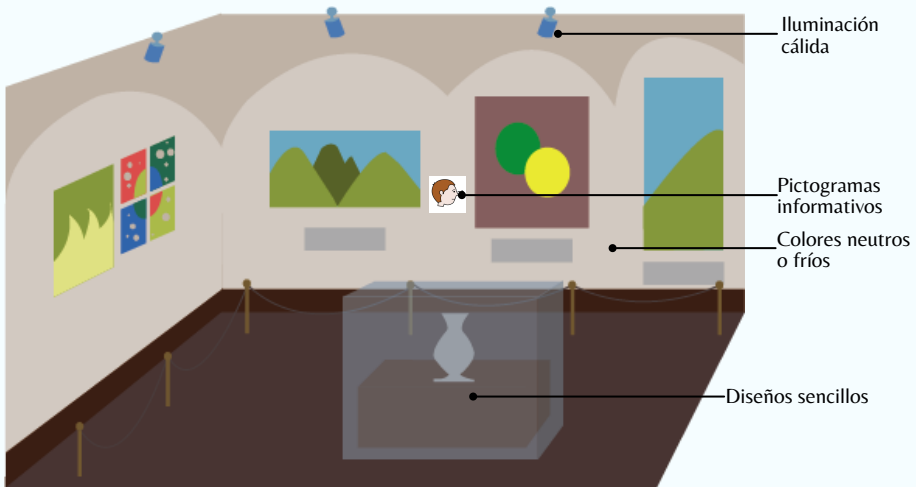
"Todavía hace falta para poder tener, dentro de nuestras infraestructuras, claros los conceptos de accesibilidad; hablo de lenguaje, hablo de los servicios para las personas de tercera edad, mucho más para personas con discapacidad. Yo pienso que el país no está preparado, nos falta mucho."

- Testimonio de prestadora de servicios turísticos

Es por ello que se proponen a continuación algunas pautas de diseño o rediseño de infraestructura para las personas con TEA:

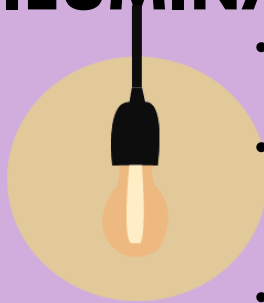
DECORACIÓN INTERIOR

- Se recomiendan diseños simples para el mobiliario, que puedan incluso tener algún tipo de aislamiento de la luz.
- Tratar, dentro de lo posible, eliminar o minimizar estímulos en la decoración del ambiente (póster, luces fluorescentes, espejos) puesto que podría contribuir a comportamientos desafiantes al sobre-estimularlos.
- Es bastante recomendable el uso de colores fríos y neutros para no sobre estimularlo.



- Evitar elementos con los que el que el niño o adulto pueda lastimarse (objetos punzantes).
- Se recomienda el uso de pictogramas informativos en lugares estratégicos tales como: baños, menús, etc. facilitando la accesibilidad cognitiva.
- Diferenciar de las zonas de acceso público y privado.

ILUMINACIÓN



- La iluminación es importante, se recomienda una luz cálida o luz natural.
- En el caso de luces muy brillantes, bloquearlas con difusores o cortinas tipo black-out.
- Evitar luces fluorescentes puesto que, distorsionan colores naturales y emiten zumbidos.

AMBIENTE

- Evitar perfumes, desinfectantes olorizados, velas aromáticas u otros olores fuertes.
- Insonorizar todo el edificio: evitar dentro de lo posible, sonidos muy estridentes y fuertes, puesto que son grandes causantes de estrés.



SEÑALIZACIÓN

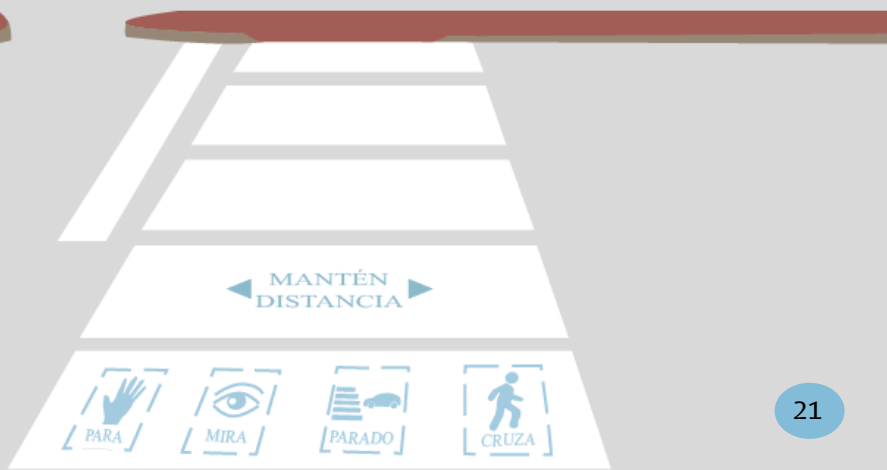
Existen elementos arquitectónicos o gráficos que conforman una ciudad. Estos elementos conforman un papel fundamental al momento de diseñar ciudades inclusivas para personas con TEA.

Algunos de estos elementos son:

- Puntos de información.
- Sistemas de señalización.
- Mapas de información.

Por lo que se recomienda lo siguiente:

- Los puntos de información y mapas de información deben estar correctamente señalizados desde el exterior, de tal forma que sea fácilmente identificable.
- Al igual que la decoración interior, se propone colocar sistemas de señalización con pictogramas informativos en lugares estratégicos, como en pasos cebras, para facilitar la orientación y movimiento.
- La señalización deben ser clara y sencilla y puede ser de tipo acústico, visual o textual.



4

EQUIPO DE APOYO Y FACILIDADES

para personas con TEA, Trastorno
de Ansiedad y Depresión



¿QUÉ ES EL EQUIPO DE APOYO Y FACILIDADES?

Al momento de realizar actividades de esparcimiento, existen diversos factores externos como el ruido de los autos o de ciertos animales que podrían interferir de manera sensorial ejerciendo dicha actividad.

El equipo de apoyo son herramientas o instrumentos que permiten a las personas con discapacidad psicosocial o neurodivergentes realizar actividades de recreación y de ocio de una manera más cómoda.



Es recomendable que la persona con discapacidad psicosocial lleve los instrumentos que se van a describir a continuación y, de igual manera, que el prestador de servicios turísticos disponga de los mismos de considerarlo pertinente.

Los equipos descritos a continuación fueron seleccionados a través de una encuesta realizadas a personas con discapacidad psicosocial.

PROTECTORES AUDITIVOS

para el ruido

Los protectores auditivos son una herramienta útil para personas con hipersensibilidad auditiva al momento de realizar actividades al aire libre, les permite evitar una crisis sensorial a causa de ruidos fuertes aislando el oído de la fuente de ruido. Otra opción podría ser audífonos o tapones para los oídos.



¿CUÁNDO UTILIZARLOS?



Se recomienda utilizarlos durante actividades al aire libre o en actividades en donde la persona se encuentre susceptible al ruido exterior o sonidos muy fuertes como al de ciertos animales, coches, etc.

Es importante llevarlos siempre con la persona que tiene hipersensibilidad auditiva.

COMIDA ESPECÍFICA

para las salidas



Al realizar actividades de gran duración o que podrían resultar estresantes, la comida puede funcionar como auto-regulador en dicha situación. La comida específica depende de cada persona con TEA.

¿CUÁNDO UTILIZARLA?

Es recomendable llevar un pequeño refrigerio con la comida específica de cada persona al realizar cualquier actividad de recreación y de ocio.

Utilizarla una vez finalizada la actividad, en periodos de descanso o a modo de auto-regulador cuando la persona se sienta estresada.



CONEXIÓN A REDES

WiFi

La conexión WiFi forma parte de los servicios que se ofrecen tanto en los espacios cerrados (por ej. habitaciones en hoteles) y espacios de uso público (parques, plazas, terminales de transporte, etc.)



Mediante esta conectividad, las personas con discapacidad pueden gozar de mayores posibilidades inclusivas a través de sus celulares, tabletas o computadoras portátiles.

¿CUÁNDO UTILIZARLA?



Se recomienda utilizar la conexión a redes en todo tipo de actividades, tanto en espacios cerrados como en actividades al aire libre para facilitar la realización de la misma.

5

RECOMENDACIONES AL REALIZAR ACTIVIDADES

para personas con TEA, Trastorno
de Ansiedad y Depresión



RECOMENDACIONES AL REALIZAR ACTIVIDADES

recreativas o turísticas

Al realizar actividades recreativas y de ocio el prestador de servicio, el acompañante de la persona con discapacidad psicosocial e incluso las personas que se encuentran a su alrededor deben tomar en cuenta ciertas acciones enfocadas en brindar comodidad, seguridad y reducir el estrés del visitante con discapacidad psicosocial.

"Uno de los principales desafíos es el desconocimiento propio en cuanto a reaccionar a este grupo de personas, ha tocado informarse. El poco conocimiento que se tiene ha sido a base de experiencias o lecturas por iniciativa propia..."

- Testimonio de un prestador de servicios turísticos



A continuación se detallan recomendaciones y acciones que se deben tener en cuenta al realizar actividades con personas con trastorno de espectro autista, trastorno de ansiedad y depresión:

DEPRESIÓN

- Mostrar comprensión y paciencia.
- Ofrecer ayuda sin ser demasiado invasivo o parecer “maternal”, pues esto refuerza su sentimiento de inutilidad.
- Evitar exigirle demasiado o forzarlo a realizar actividades, pues esto genera fatiga y pensamientos negativos.
- Durante una conversación es necesario escuchar con atención y paciencia.
- Evitar críticas y reproches, estos bajan la autoestima y los ánimos.



TRASTORNO DE ANSIEDAD

- Evitar fuentes de estrés innecesarios.
- Ofrecer ayuda sin sobreproteger o ser invasivo, brindar un espacio oportuno.
- Evitar crear incertidumbre y dejar clara las actividades a realizar.
- Evitar usar frases como: "Tranquilízate", "No pasa nada", pues esto hará que la persona se frustre y se sienta juzgada.
- Invitar a la persona a comunicarse y permitir que se exprese.
- Escuchar con atención, pues verbalizar sus miedos y preocupaciones hará que se sienta aliviado.
- En el caso de que ocurra un incidente o problema, evitar señalar o culpabilizar a la persona con ansiedad, esto hace que se sienta angustiada e incapaz de resolver el problema.



TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA

- Mantener un lenguaje claro y sencillo. Al brindar instrucciones estas deben ser precisas y específicas.
- Evitar emplear el sarcasmo o las metáforas, para así mantener una conversación recíproca.
- Evitar agregar límites de tiempo durante las actividades, pues esto abruma y deja paralizada a la persona con TEA.
- Evitar cambios imprevistos, pues estos incrementan la ansiedad de la persona con TEA.
- Es importante que la persona con TEA observe la actividad paso a paso antes de realizarla, esto reduce la ansiedad y el estrés.
- Se recomienda el uso de una agenda visual que permita a la persona familiarizarse con el entorno y comprender de mejor manera la actividad.
- De no contar con la agenda visual, se recomienda brindar instrucciones acompañadas de pictogramas que permitan facilitar la accesibilidad cognitiva.
- Finalmente, también si el prestador de servicios es nuevo en actividades inclusivas, es recomendable realizar las actividades en compañía de un experto en la salud mental.



Recomendaciones para la persona con TEA o acompañante

- Se recomienda identificar la persona con una pulsera y/o tarjeta que contenga información de contacto en el caso de que haya alguna emergencia.
- Incentivar a la persona con diagnóstico de TEA o a su acompañante a traer su comida segura.
- Incentivar a la persona con TEA o a su acompañante a llevar consigo dispositivos para taparse los oídos (audífonos o tapones) para prevenir una crisis sensorial durante las actividades.
- Se recomienda realizar las actividades en compañía de una persona de confianza o tutor, al menos en las actividades con niños.



¿QUÉ ES LA AGENDA VISUAL?

La agenda visual, también conocida como guía de anticipación es una herramienta de ayuda que permite a los niños con TEA e incluso con Trastorno de Ansiedad, procesar de manera gráfica los pasos para llevar a cabo la actividad de recreación, las normas del lugar, las personas involucradas en realizar dicha actividad y, finalmente, información adicional como imágenes de lo que se vería en dicha actividad.


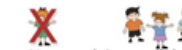



OBJETIVO DE LA AGENDA

Se elaboró con el propósito de que cada establecimiento u operador turístico disponga de uno y, al momento de que una persona con TEA o neurodivergente desee realizar una actividad, el prestador de servicios turísticos o la empresa pueda proporcionarle este material y, de esta forma, la persona con discapacidad psicosocial pueda participar de una forma más tranquila en dicha actividad.

CARACTERÍSTICAS

- La decoración debe ser sencilla, evitando una paleta de colores muy llamativa o estridente, preferiblemente con tonos neutros y blancos ya que, promueven la sensación de calma y un mejor procesamiento de la información.
- Los dibujos o imágenes sean de fácil entendimiento, lo más simple posible, sin muchos elementos.
- Describir las actividades y elementos con el mayor número de detalles posible.
- Utilizar en la mayoría de lo posible, imágenes o pictogramas puesto que, está comprobado que las personas con TEA suelen ser de pensamiento visual, es decir, que procesan la información de manera visual.
- Escribir debajo o encima del dibujo lo representado, ofreciendo la posibilidad de que las personas comiencen a descifrar el lenguaje escrito, o al menos que se asocie un determinado rótulo con una actividad.
- Para las imágenes, se ofrecen una gran variedad de imágenes de libre licencia siempre y cuando sean para fines sin lucros y se les dé los créditos a:
<https://arasaac.org/pictograms/search>

Normas del Lugar		
1	 Observamos la naturaleza	Decoración sencilla y colores neutros
2	 No tocamos objetos desconocidos de la naturaleza	Pictogramas
3	 No nos alejamos del guía	Descripción de la actividad
4	 Escuchamos atentamente las instrucciones del guía	

PASO A PASO DE CÓMO LLENAR LA AGENDA

Contará con cuatro secciones:

Primera sección

Normas del lugar: En ella, se describirán las reglas y normas del lugar mediante imágenes sencillas complementándose con directrices en la parte de abajo. Como se muestra a continuación:



Segunda sección

Equipo de la actividad: Aquí se adjuntarán las fotos y los nombres del equipo encargado de la actividad de recreación o turística. Como se muestra a continuación:



Tercera sección

Actividades a realizar En esta sección se describirán las actividades que se va a realizar durante la visita o actividad en orden cronológico, así mismo, con imágenes sencillas y una oración que las acompañe debajo. Como se ve a continuación:

Actividades a realizar	
1	 Observamos la naturaleza
2	 Conocer la flora y fauna del lugar
3	 Juego con el guía
4	 Despedirnos

Cuarta sección

Información Adicional: En esta última parte se añadirá información adicional como fotos o imágenes de los animales o plantas que se van a encontrar en el recorrido. Como se muestra en la imagen:

Información adicional		
Durante nuestro recorrido podremos encontrar diversos animales y plantas, tales como:		
 Árbol	 Pájaro	 Abeja
 Koala	 Flor	 Girasol

6

¿CÓMO SE DEBE ACTUAR?

frente a una crisis



¿CÓMO SE DEBE ACTUAR FRENTE A UNA CRISIS?

Conocer la forma correcta de actuar frente a una crisis aún antes de que esta ocurra es fundamental, puesto que de esta forma se podrá abordar la situación y mantener al grupo o las personas que se encuentren alrededor en calma, para esto es importante prestar atención a aquellos detalles, acciones o signos que se presentan previo a la crisis.

"Cuando se capacita o especializa a un guía no se lo hace en el área de turismo accesible. El poco conocimiento que se tiene ha sido a base de experiencias o lecturas por iniciativa propia... Existe poco conocimiento acerca de como reaccionar ante situaciones de crisis....."

- Testimonio de un prestador de servicios turísticos



Lo principal es evitar que se de una crisis, por esta razón a continuación se detallan los signos notorios que presenta una persona, previo a una crisis, así como la forma correcta de actuar del prestador de servicios turísticos ante esta situación.

DEPRESIÓN

Los signos que presentan las personas que tienen depresión antes de tener una crisis son:

- Reducción drástica del estado de ánimo.
- Consecuente uso de frases pesimistas o de inferioridad.
- Arranques de ira o tristeza sin causa aparente.



EVITA usar frases como: “Tranquilízate” o “Intenta calmarte”, es mejor invitar a la persona amablemente a tomar respiraciones profundas y no agobiar a la persona.

Usar frases como: “Me tienes aquí para lo que necesites”, “Te acompañaré”, “¿Puedo hacer algo por ti?”, en ocasiones solo es importante que esta persona se sienta entendida o escuchada.

¿CÓMO ACTUAR ANTE DICHA SITUACIÓN?

Ante estos signos, el prestador de servicios debe:

1. Antes de todo, la persona a cargo de la actividad debe conservar la calma.
2. Identificar los posibles factores estresantes que desencadenan la crisis en la persona con depresión y alejarla de esa situación (lugar, actividad, personas).
3. Preguntar en que puedes ayudarlo, sin presionarlo, lo principal es brindar compañía durante una crisis.



TRASTORNO DE ANSIEDAD

El prestador de servicios turísticos debe estar pendiente de los siguientes signos indicadores de ataque o crisis de ansiedad:

- Palpitaciones o elevación de la frecuencia cardiaca (taquicardia).
- Sensación de ahogo, con respiración rápida.
- Opresión en el pecho.
- Miedo o pánico. Literalmente, sentirse que se va a morir.
- Sudoración o escalofríos.
- Temblores.
- Náuseas o molestias abdominales.
- Mareo o incluso desmayo.
- Sensación de irrealidad.
- Sensación de entumecimiento u hormigueo.



La forma correcta de actuar del prestador es:

1. Invitar a la persona con ansiedad a un lugar tranquilo.
2. Tratar de centrar su atención en algo diferente (un objeto, contar los números, etc.)
3. Invitarlo a recordar un lugar que lo haga sentir bien o un buen momento.
4. Hacerle saber que no se encuentra en una situación de peligro.
5. Realizar respiraciones profundas con el fin de controlar la respiración y calmar a la persona.

La crisis suele durar entre 15 minutos y media hora, el clímax de esta es a los 10 minutos de haber iniciado, y en el caso de no remitir en media hora se debe acudir a urgencias.



TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA

Si una persona con TEA se siente estresada, se aproxima un estado de crisis. Es importante estar atentos a las siguientes señales:

- No pestañea.
- Muerde sus uñas.
- Tensa los músculos.
- Muestra incomodidad.
- Demasiada sensibilidad al tacto, movimiento, visión o sonidos.
- Pierde el control de sus emociones (presenta berrinches, llantos o rabietas)
- Actúa de forma impulsiva y a veces explosiva (gritos, golpes, patadas o hacerse daño propio)
- Se encuentra “desconectado” de la realidad.



¿CÓMO ACTUAR ANTE DICHA SITUACIÓN?

1. Controlar la proximidad de los demás.
2. En el caso de niños, ponerse a su altura (agacharse) para poder facilitar la comunicación.
3. Actuar de forma calmada y con un tono suave.
4. Intentar averiguar cuál es la causa de su estrés o crisis, en el caso de que el problema es el sitio (ruidos, exceso de personas, etc.), dejar la actividad que se está realizando para evitar el estrés o tratar de eliminar la fuente causante del estrés.
5. Brindar apoyo y seguridad y ayudar a recuperar el control.
6. Luego de una crisis es probable que la persona con TEA se encuentre retraída o tristes. Por lo que es importante buscar una forma de motivarlos y emplear actividades de su agrado.



CASO DE ESTUDIO

Imagina que eres un guía turístico y estás realizando un recorrido en el centro de la ciudad, mostrándole a los turistas la arquitectura y la historia del lugar.

Entre el grupo de turistas hay una mamá con su hijo de 10 años. El niño tiene Trastorno del Espectro Autista con hipersensibilidad sensorial y el ruido de los vehículos de la hora pico está interfiriendo en su sensibilidad auditiva.

Preguntas

- a. ¿Qué acciones realizarías para prevenir la crisis sensorial del niño?
- b. ¿Qué instrumento o equipo de apoyo considerarías necesario utilizar en esta situación?
- c. Digamos que no alcanza a prevenir la crisis sensorial, ¿cuál sería tu proceder durante la crisis?



GLOSARIO

Discapacidad Psicosocial

Se refiere a personas con diagnóstico de trastorno mental que han sufrido los efectos de factores sociales negativos, como el estigma, la discriminación y la exclusión.



Turismo Accesible para todos

Consiste en permitir a las personas con necesidades especiales de acceso funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

Diseño Universal

Se refiere a productos, entornos, programas y servicios con un diseño que facilite su utilización para todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.



Salud mental



Se considera como el estado de equilibrio y bienestar del individuo, en su ambiente social cercano y lejano, buscando mejorar las condiciones de la vida de la población conforme a sus particularidades.

Depresión

La depresión es un trastorno emocional que causa un sentimiento de tristeza constante y una pérdida de interés en realizar actividades, afectando los sentimientos, los pensamientos y el comportamiento de la persona.



Trastorno de Ansiedad

Se caracteriza por el miedo excesivo o la evitación que se produce como respuesta a situaciones u objetos específicos que no representan un peligro real. Interfiere con las actividades diarias, repercutiendo en el desempeño laboral, académico, de salud y social.



Trastorno del Espectro Autista (TEA)

Son un grupo de complejos trastornos del desarrollo, caracterizado por algún grado de dificultad en la interacción social y la comunicación. Este término abarca al Autismo, el Trastorno Desintegrador Infantil y el Síndrome de Asperger.





Hipersensibilidad Sensorial

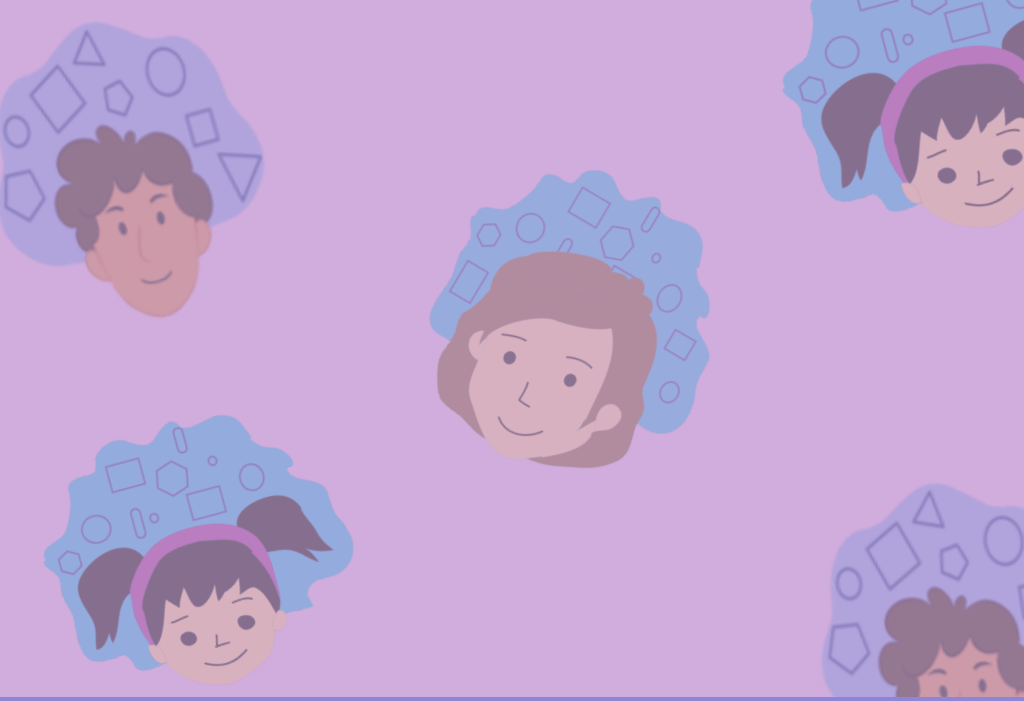
Es una alteración que radica en una respuesta o reacción exagerada ante ciertos estímulos ya sean del medio ambiente o variaciones en su rutina diaria. Estos estímulos generalmente son percibidos por sus sentidos causando una sobrecarga sensorial o crisis.

Neurodivergencia

Término que se encuentra asociado a personas cuya condición es diferente, es decir, forma de aprender, pensar, procesar información o controlar emociones es distinta a la mayoría de las personas.



Anexos



Agenda Visual para la realización de actividades



NORMAS DEL LUGAR

1

2

3

4

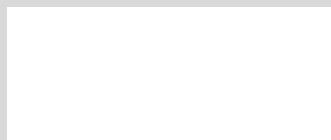
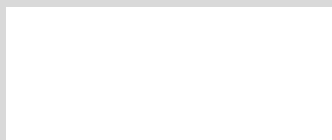
5

6

7

8

EQUIPO INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD



ACTIVIDADES A REALIZAR

1

2

3

4

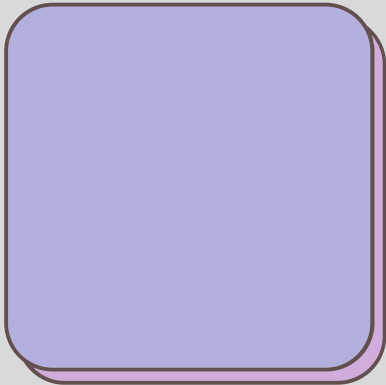
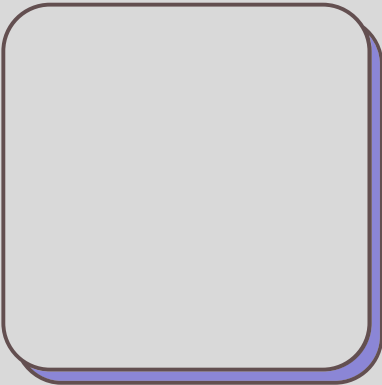
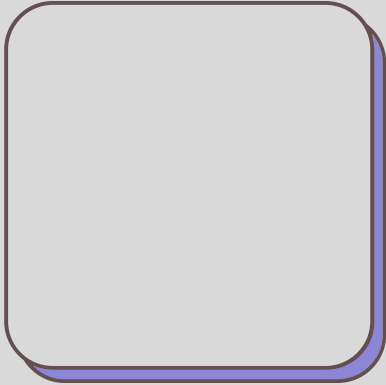
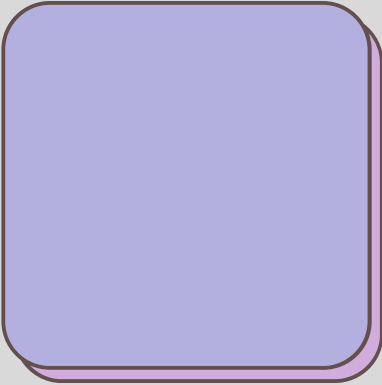
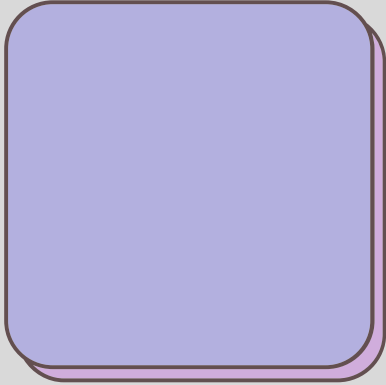
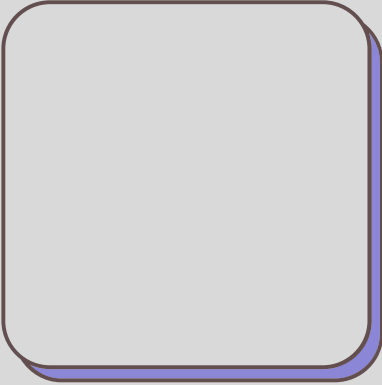
5

6

7

8

INFORMACIÓN ADICIONAL



Referencias

- Museo de Artes Decorativas (2013). Guía de Anticipación para personas con TEA. Chile. https://www.artdec.gob.cl/621/w3-article-93183.html?_noredirect=1
- Organización para la Investigación del Autismo (2005) Un viaje por la vida a través del autismo. Recuperado de: https://drive.google.com/file/d/0B8Wbh1Ve8jqBUkh2OTVsRlpROHM/view?resourcekey=0-8Y_TtA31sOl11sjFUVw01A
- Consejería de Salud y Bienestar Social (2013) Guía de autoayuda para la depresión y los trastornos de ansiedad. Recuperado de: <https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/el-sas/servicios-y-centros/salud-mental/iii-plan-integral-de-salud-mental-2016-2020-en-revision>
- Rojas, K. (2018). Ambientes ideales para personas con espectro autista. <https://www.laestrella.com.pa/cafe-estrella/familia/180412/ideales-autista-personas-espectro-ambientes>
- Ministerio de Educación de Chile (2008). Guía de Apoyo Técnico-Pedagógico: Necesidades Especiales en el Nivel de Educación Parvularia. <https://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2016/08/GuiaAutismo.pdf>
- Muñoz, M. & Ruiz, S. (2017). ¡Yo también juego! ¿Teapuntas? Guía para el juego dirigido con alumnado con trastorno del espectro autista en centros educativos. http://www.autismo.org.es/sites/default/files/blog/adjuntos/yo_tambien_juego_teapuntas_optimizado.pdf


- Universidad Nacional de Quilmes (2019). Campaña Recuerde. Seguridad Turística: Sistema de información y prevención en seguridad turística. <https://www.turismoparatodos.net/wp-content/uploads/2019/08/Publicacion-RECUERDE...-Serie-02-TURISMO-ACCESIBLE.pdf>
- Fundación ConecTEA (2020). Cómo evitar y manejar una crisis de una persona con autismo. <https://www.fundacionconectea.org/2020/03/15/como-evitar-y-manejar-una-crisis-de-una-persona-con-autismo/>
- Fernández, J. (2006). Guía de estilo sobre discapacidad para profesionales de los medios de comunicación. Recuperado de: https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO18497/medios_comunicacion.pdf
- Martínez, M. & López, D. (2011). Trastornos de Ansiedad. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revneuneupsi/nnp-2011/nnp113d.pdf>
- Fundación ONCE (2009). Accesibilidad y Capacidades Cognitivas: Movilidad en el Entorno Urbano. http://accesibilidadcognitivaurbana.fundaciononce.es/docs/accesibilidadcognitiva_legislacion.pdf
- Confederación Autismo España (2018). Accesibilidad cognitiva: comprensión del entorno. http://www.autismo.org.es/sites/default/files/revista_version_web.pdf

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

 **Facebook:** @andareq

 **Twitter:** @andareq

 **YouTube:** @andareq

 **Instagram:** @andareqmov

 **Correo:** andareq@gmail.com

Guayaquil - Ecuador

Teléfonos: 593 422802 / 989850874



espol Escuela Superior
Politécnica del Litoral

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