

Diseño de una guía de atención al visitante con enfoque en el Trastorno del Espectro Autista (TEA), Trastorno de Ansiedad y Depresión para fines turísticos

PROBLEMA

Falta de información acerca de los métodos, procedimientos y lineamientos necesarios para mejorar la atención y experiencia turística de las personas con discapacidad psicosocial.

OBJETIVO GENERAL

Elaborar una guía en la que se detallen métodos y buenas prácticas mediante el proceso de Design Thinking, orientada a mejorar la atención e inclusión de personas con discapacidad psicosocial en la ejecución y planificación de actividades y servicios turísticos en Guayaquil.

PROPUESTA

Contenido de la guía

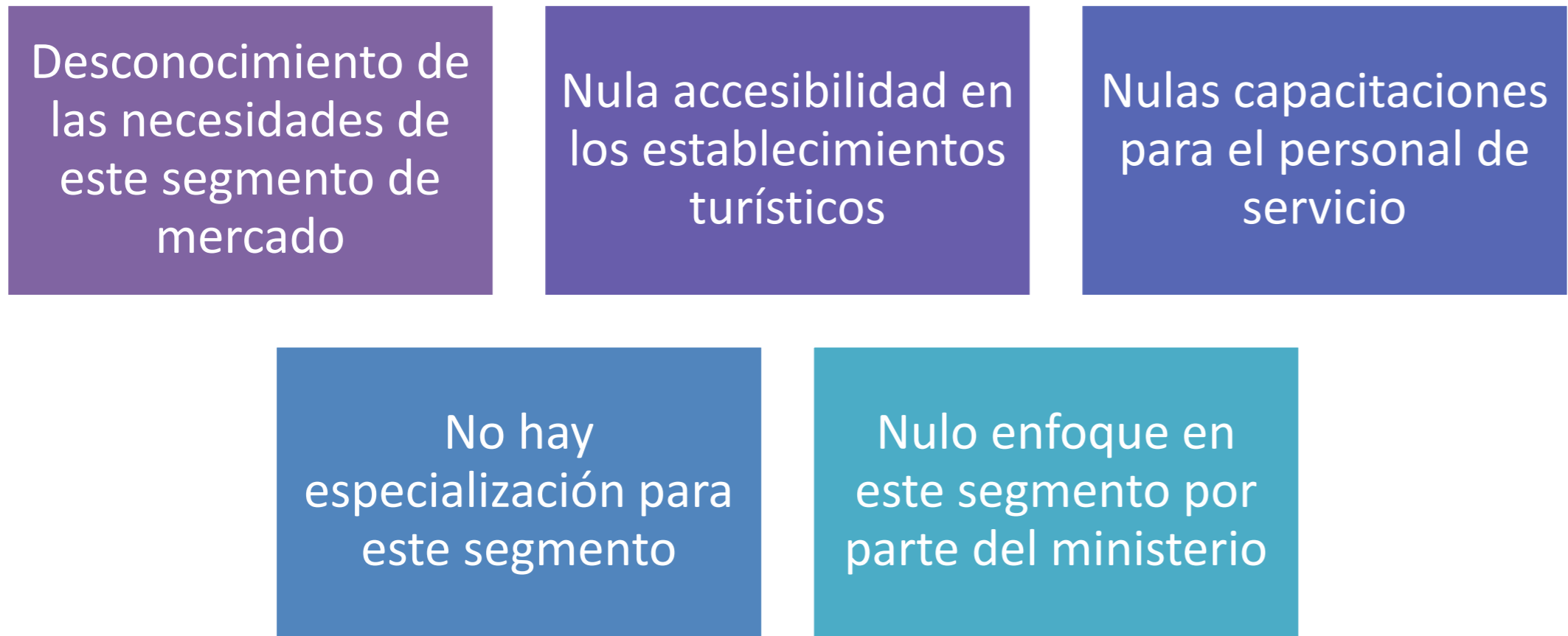


Para mayor difusión y alcance de la guía, se optó por realizar una página web con el nombre de "Diversión" como una mezcla de las palabras "Recreación" y "Divergente". En ella se agregó:

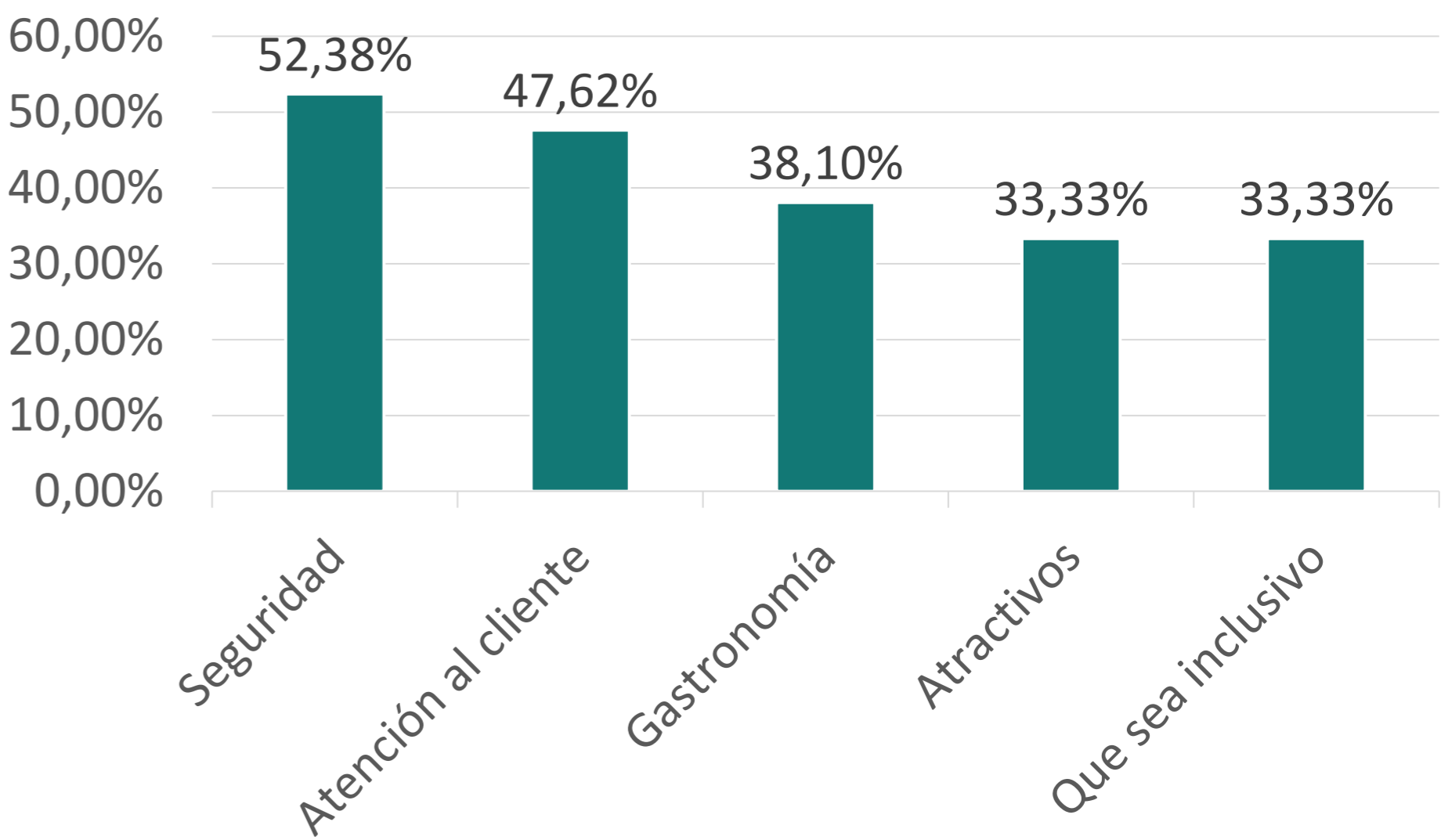


RESULTADOS

Mediante la información primaria recolectada a base de entrevistas, encuestas e investigación de campo, se evidenciaron las barreras por las que los prestadores de servicios no pueden realizar un servicio de calidad a personas con discapacidad psicosocial:



Además, se identificaron las principales razones por las que las personas con discapacidad psicosocial escogen un sitio para hacer su actividad recreativa:



Siendo la de mayor porcentaje la seguridad, siguiéndole la atención al cliente y la gastronomía.

CONCLUSIONES

- Es necesaria la implementación de esta guía de atención al cliente con discapacidad psicosocial, pues el conocimiento de las acciones, adecuaciones y mejoras de servicio ayudará a brindar un servicio adecuado a este grupo.

El prestador de servicios trabaja de forma empírica con este grupo, pues no se brindan capacitaciones o prácticas sobre como brindar un buen servicio a las personas con discapacidad psicosocial.
- La creación de destinos accesibles e inclusivos es importante por esto se deben tomar en cuenta las necesidades de todos sin importar su condición, principalmente a este grupo que hasta ahora es poco visibilizado.