



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN Y**  
**POSGRADO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**TEMA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:**

Formación de ciudadanos guías en la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso para la movilidad de personas con discapacidad visual (APRODVICH) de la ciudad de Riobamba,  
2021-2022

Titulación: **MAGISTER EN EDUCACIÓN, MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**AUTORA:**

Norma Piedad Yantalema Inchiglema

**TUTORA:**

Mgs. Raquel Olmedo

Riobamba - Ecuador

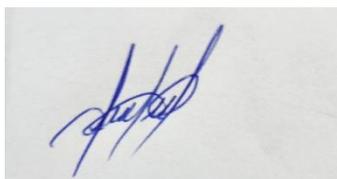
2021-2022

## **AUTORIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Yo, Norma Piedad Yantalema Inchiglema con cédula de identidad N° 060286683-2 autora del trabajo de titulación: “Formación de ciudadanos guías en la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso para la movilidad de personas con discapacidad visual (Aprodvich) de la ciudad de Riobamba, 2021-2022” certifico que el total contenido de la Propuesta Metodológica es de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Así mismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros a respecto de los derechos de autora de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

**Riobamba, abril 2023**



**Norma Piedad Yantalema Inchiglema**  
**MAESTRANTE**

**CI 060286683-2**

## CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado **MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**; con el tema: **APOYAR LA FORMACIÓN DE CIUDADANOS GUÍAS EN LA COOPERATIVA DE TAXIS SEÑOR DEL BUEN SUCESO PARA LA MOVILIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL (APRODVICH) DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, 2021-2022.**

Ha sido elaborado por **NORMA PIEDAD YANTALEMA INCHIGLEMA**, el mismo que ha sido revisado y analizado en su cien por ciento bajo el asesoramiento de mi persona en calidad de Tutora. En tal sentido puedo manifestar que está apto para la sustentación ante el tribunal de grado.

En todo cuanto puedo informar en honor a la verdad

Riobamba 6 de abril de 2023



.....  
Mgs. Raquel Olmedo Falconi

**TUTORA DE TESIS**

## CALIFICACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Posgrado Mgs. **Patricia Elizabeth Vera Rubio**, Mgs. **Ruth Tatiana Fonseca Morales**, Mgs. **Gladys Bonilla** para la evaluación del trabajo de investigación. “**Formación de ciudadanos guías en la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso para la movilidad de personas con discapacidad visual (Aprodvich) de la ciudad de Riobamba, 2021-2022**”

Presentado por **Norma Piedad Yantalema Inchiglema**

Con cédula de identidad número **0602866832**, bajo la tutoría de la Mgs. **Raquel Ángela Olmedo Falconi**, certificamos que es apto para la presentación a la **DEFENSA PÚBLICA**, una vez que se ha escuchada la sustentación y superado las observaciones.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 24 de marzo del 2023

**Mgs. Patricia Elizabeth Vera Rubio**  
Presidente del Tribunal de Posgrado



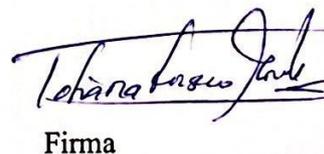
Firma

**Mgs. Raquel Ángela Olmedo Falconi**  
Tutora



Firma

**Mgs. . Ruth Tatiana Fonseca Morales**  
Miembro del Tribunal de Posgrado



Firma

**Mgs. Gladys Patricia Bonilla González**  
Miembro del Tribunal de Posgrado



Firma

## CERTIFICADO DE PLAGIO



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.15  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

## CERTIFICACIÓN

Que, **Norma Piedad Yantalema Inchiglema**, con **CC: 0602866832**, estudiante de la MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD; ha cumplido con el desarrollo del trabajo de investigación titulado **Formación de ciudadanos guías en la cooperativa de taxis señor del buen suceso para la movilidad de personas con discapacidad visual (Aprodvich) de la ciudad de Riobamba, 2021-2022**, el mismo que cumple con el 2%, de coincidencias, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional. Por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, abril 05 del 2023



MSc. Patricia Elizabeth Vera Rubio  
COORDINADORA DE LA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN,  
MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación quiero dedicarle a Dios por ser el supremo quien ha sido mi guía principal, mi acompañante durante esta etapa de mis estudios y ha permitido culminar con éxito. A mi esposo quien ha sido mi apoyo económico y moral en todo momento a mis hijos, por estar siempre conmigo brindándome su apoyo, animo, compañía en los diferentes momentos de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por ser quien me mantuvo a pie de lucha y me ha dado sabiduría para llegar a la culminación de mis estudios. A los docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo que con esfuerzo y dedicación aportaron para concretar este objetivo, impartiendo sus conocimientos y tiempo. A mis hijos por brindarme su tiempo y paciencia. A mi esposo por ser mi apoyo económico, moral y sobre todo por haber depositado su confianza en mí durante todo el tiempo.

## ÍNDICE GENERAL

**AUTORIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA**

**CALIFICACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

**CERTIFICADO DE PLAGIO**

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN ..... 16**

**CAPÍTULO I..... 18**

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 18**

1.1. Formulación del problema ..... 18

1.2. Justificación ..... 19

1.3. Formulación del problema ..... 20

1.4. Preguntas de investigación ..... 20

1.5. Objetivos ..... 20

1.5.1. Objetivo general..... 20

1.5.2. Objetivos específicos ..... 20

**CAPÍTULO II ..... 22**

**MARCO TEÓRICO ..... 22**

2.1. Antecedentes investigativos..... 22

2.2. Fundamentos ..... 23

2.2.1. Fundamentación filosófica..... 23

2.2.2. Fundamentación epistemológica ..... 24

2.2.3. Fundamentación pedagógica ..... 24

2.2.4. Fundamentación legal ..... 25

2.3. Fundamentación teórica ..... 26

2.3.1. Formación de ciudadanos ..... 26

2.3.2. Movilidad de personas con discapacidad visual .....	31
2.3.3. Guía inclusiva .....	34
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>36</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>36</b>
3.1. Enfoque de investigación.....	36
3.2. Diseño de Investigación.....	36
3.3. Modalidad de investigación.....	36
3.3.1. El nivel de investigación.....	37
3.4. Tipos de estudio .....	37
3.4.1. Transaccional o Transversal .....	37
3.5. Método .....	37
3.6. Población y muestra.....	38
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	38
3.8. Técnica de análisis .....	38
3.9. Identificación de variables .....	38
3.9.1. Variable independiente .....	38
3.9.2. Variable dependiente .....	38
3.10. Operacionalización de Variables .....	39
3.10.1. Operacionalización de la variable independiente .....	39
3.10.2. Operacionalización de la variable dependiente .....	40
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>41</b>
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
4.1. Análisis e interpretación de resultados .....	41
4.1.1. Resultados de la encuesta .....	41
4.1.2. Resultados de la entrevista.....	52
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>62</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>62</b>
5.1. Conclusiones .....	62
5.2. Recomendaciones .....	63
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización variable independiente.....	39
---	----

<b>Tabla 2</b> <i>Operacionalización variable dependiente</i> .....	40
<b>Tabla 3</b> <i>¿En su formación del ciudadano guía, realiza el transporte a personas con discapacidad visual en su unidad de transporte?</i> .....	41
<b>Tabla 4</b> <i>¿Identifica inmediatamente a una persona con discapacidad visual?</i> .....	43
<b>Tabla 5</b> <i>¿Emplea estrategias inclusivas para mejorar la experiencia de movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de trabajo?</i> .....	44
<b>Tabla 6</b> <i>¿Ha recibido capacitación en materia de formación de ciudadanos guías para promover la inclusión social de personas con discapacidad?</i> .....	45
<b>Tabla 7</b> <i>Dentro de su formación ciudadana y profesional presta un servicio de calidad a sus pasajeros con discapacidad visual?</i> .....	46
<b>Tabla 8</b> <i>¿Utiliza recursos adecuados en su unidad sean tecnológicos o físicos para brindar un mejor servicio de movilidad a personas con discapacidad visual?</i> .....	47
<b>Tabla 9</b> <i>¿Aplica técnicas para la orientación y movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de transporte?</i> .....	48
<b>Tabla 10</b> <i>¿La compañía promueve y socializa los valores institucionales en base a la calidad de servicios y la inclusión como formación de ciudadanos guías?</i> .....	49
<b>Tabla 11</b> <i>¿Cuentan con políticas institucionales para promover la inclusión de personas con discapacidades visuales en los servicios de transporte?</i> .....	50
<b>Tabla 12</b> <i>¿Es accesible para el chofer profesional capacitaciones para la formación de ciudadanos guías en movilidad de personas con discapacidad visual?</i> .....	51
<b>Tabla 13</b> <i>¿Para orientarse de acuerdo a la ubicación de donde se encuentra, emplea la técnica del tacto o ubicación táctil, para reconocer un lugar a donde quiera movilizarse?</i> .....	52
<b>Tabla 14</b> <i>¿Usted se orienta mediante la estimulación auditiva o sonora, para tener una noción de cuál es su ubicación al momento de movilizarse de un lugar a otro?</i> .....	53
<b>Tabla 15</b> <i>¿En cuanto a su orientación para desplazarse de un lugar a otro, acude a la ayuda de personas?</i> .....	54
<b>Tabla 16</b> <i>¿Qué tipo de transporte utiliza para su movilización?</i> .....	55
<b>Tabla 17</b> <i>¿Cuántas veces a la semana utiliza el servicio de transporte de taxi?</i> .....	56
<b>Tabla 18</b> <i>¿Al movilizarse caminando de manera autónoma utiliza bastón, dispositivo sensor de obstáculos o con la ayuda de una persona guía?</i> .....	57
<b>Tabla 19</b> <i>¿Considera que el servicio que se brinda en el transporte público para personas con discapacidad visual cumple con las políticas públicas de inclusión en ciudad de Riobamba?</i> .....	58

<b>Tabla 20</b> <i>¿Considera usted que el transporte de taxis cuenta con recursos necesarios para mejorar la experiencia de movilidad? .....</i>	59
<b>Tabla 21</b> <i>¿Cree que las políticas internas de las empresas de transporte público promueven y fortalecen a la inclusión social de personas con discapacidades visuales? .....</i>	60
<b>Tabla 22</b> <i>¿Considera que mejoraría su movilidad mediante utilización señaléticas por medio del lenguaje Braille por parte de la sociedad? .....</i>	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> <i>¿En su formación del ciudadano guía, realiza el transporte a personas con discapacidad visual en su unidad de transporte? .....</i>	41
---	----

<b>Gráfico 2</b> ¿Identifica inmediatamente a una persona con discapacidad visual? .....	43
<b>Gráfico 3</b> ¿Emplea estrategias inclusivas para mejorar la experiencia de movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de trabajo? .....	44
<b>Gráfico 4</b> ¿Ha recibido capacitación en materia de formación de ciudadanos guías para promover la inclusión social de personas con discapacidad? .....	45
<b>Gráfico 5</b> ¿Dentro de su formación ciudadana y profesional presta un servicio de calidad a sus pasajeros con discapacidad visual? .....	46
<b>Gráfico 6</b> ¿Utiliza recursos adecuados en su unidad sean tecnológicos o físicos para brindar un mejor servicio de movilidad a personas con discapacidad visual? .....	47
<b>Gráfico 7</b> ¿Aplica técnicas para la orientación y movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de transporte? .....	48
<b>Gráfico 8</b> ¿La compañía promueve y socializa los valores institucionales en base a la calidad de servicios y la inclusión como formación de ciudadanos guías? .....	49
<b>Gráfico 9</b> ¿Cuentan con políticas institucionales para promover la inclusión de personas con discapacidades visuales en los servicios de transporte? .....	50
<b>Gráfico 10</b> ¿Es accesible para el chofer profesional capacitaciones para la formación de ciudadanos guías en movilidad de personas con discapacidad visual? .....	51
<b>Gráfico 11</b> ¿Para orientarse de acuerdo a la ubicación de donde se encuentra, emplea la técnica del tacto o ubicación táctil, para reconocer un lugar a donde quiera movilizarse? .....	52
<b>Gráfico 12</b> ¿Usted se orienta mediante la estimulación auditiva o sonora, para tener una noción de cuál es su ubicación al momento de movilizarse de un lugar a otro? .....	53
<b>Gráfico 13</b> ¿En cuanto a su orientación para desplazarse de un lugar a otro, acude a la ayuda de personas? .....	54
<b>Gráfico 14</b> ¿Qué tipo de transporte utiliza para su movilización? .....	55
<b>Gráfico 15</b> ¿Cuántas veces a la semana utiliza el servicio de transporte de taxi? .....	56
<b>Gráfico 16</b> ¿Al movilizarse caminando de manera autónoma utiliza bastón, dispositivo sensor de obstáculos o con la ayuda de una persona guía? .....	57
<b>Gráfico 17</b> ¿Considera que el servicio que se brinda en el transporte público para personas con discapacidad visual cumple con las políticas públicas de inclusión en ciudad de Riobamba? .....	58
<b>Gráfico 18</b> ¿Considera usted que el transporte de taxis cuenta con recursos necesarios para mejorar la experiencia de movilidad? .....	59

**Gráfico 19** *¿Cree que las políticas internas de las empresas de transporte público promueven y fortalecen a la inclusión social de personas con discapacidades visuales?.. 60*

**Gráfico 20** *¿Considera que mejoraría su movilidad mediante utilización señaléticas por medio del lenguaje Braille por parte de la sociedad? ..... 61*



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y**  
**TECNOLOGÍAS**

Formación de ciudadanos guías en la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso para la movilidad de personas con discapacidad visual (APRODVICH) de la ciudad de Riobamba,  
2021-2022

**RESUMEN**

La presente investigación nace de la problemática encontrada a nivel social, donde los socios de la coop. de taxis “Señor del Buen Suceso” desconocen qué estrategias inclusivas aplicar para mejorar la inclusión en movilidad de personas con discapacidad visual de la asociación Aprodvich en la ciudad de Riobamba. Tuvo como objetivo “Diseñar una Guía inclusiva con estrategias para la formación de ciudadanos guías de la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso para mejorar la movilidad de personas con discapacidad visual (APRODVICH) de la ciudad de Riobamba”. Su metodología fue con un enfoque mixto, con un diseño pre experimental, de tipo transversal, estudio de campo y bibliográfico documental, con nivel descriptivo y explicativo, empleando los métodos fueron deductivo, inductivo y analítico, teniendo una población de 86 sujetos de investigación comprendida por 44 socios de la coop. de taxis y 42 personas con discapacidad visual de Aprodvich, donde se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario con preguntas cerradas para conocer sobre la formación de ciudadanos guías y la movilidad de las personas con discapacidad visual. Cabe destacar que los resultados obtenidos mediante las encuestas y entrevistas aplicadas a socios y este grupo prioritario, el 95% de las personas con discapacidad visual no utilizan medios de transporte público ya que no se garantiza la calidad de un buen servicio en movilidad, por parte de los socios de la cooperativa de taxis, se estimó que un 100% de los factores que interfieren con la formación de ciudadanos guías se ven vinculadas a la capacitación, políticas institucionales y la baja inversión en tecnología y recursos físicos. Se concluyó que los socios de la cooperativa no tienen los conocimientos necesarios para mejorar la formación de ciudadanos guías ya que no tienen políticas institucionales dirigidas a este tipo de servicio inclusivo, mientras que por parte de las personas con discapacidad visual tiene problemas de movilidad por la pésima y mínima aplicación de políticas públicas y empresariales de transporte público en adecuar las unidades y así como capacitar a los choferes para brindar un servicio de calidad e inclusivo.

**Palabras clave:** Inclusión social, formación de ciudadanos guías, discapacidad visual, movilidad, estrategias, servicios inclusivos.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y  
TECNOLOGÍAS**

**“Training of citizen guides in the Señor del Buen Suceso taxi cooperative for the mobility of people with visual disabilities (Aprodvich) in the city of Riobamba, 2021-2022”**

**ABSTRACT**

This research arose from the problems encountered at the social level, where the cab cooperative "Señor del Buen Suceso" members do not know what inclusive strategies to apply to improve the inclusion in the mobility of visually impaired people of the association Aprodvich in the city of Riobamba. Its objective was to "Design an inclusive guide with strategies for training citizen guides of the cab cooperative Señor del Buen Suceso to improve the mobility of visually impaired people (APRODVICH) in the city of Riobamba." Its methodology was with a mixed approach, with a pre-experimental design, of transversal type, field and documentary bibliographic study, with descriptive and explanatory level, using the methods were deductive, inductive, and analytical, having a population of 86 research subjects comprised of 44 partners of the cab cooperative and 42 people with visual disabilities of Aprodvich, where a questionnaire with closed questions was applied as a data collection instrument to learn about the training of citizen guides and the mobility of people with visual disabilities. It should be noted that the results obtained through surveys and interviews applied to partners and this priority group, 95% of visually impaired people do not use public transportation because the partners of the cab cooperative do not guarantee the quality of good service in mobility, it was estimated that 100% of the factors that interfere with the training of citizen guides are linked to movement, institutional policies and low investment in technology and physical resources. To conclude, the cooperative members do not have the necessary knowledge to improve the training of citizen guides because they do not have institutional policies aimed at this type of inclusive service. In contrast, visually impaired people have mobility problems due to the poor and minimal application of public and corporate public transportation policies to adapt the units and train drivers to provide a quality and inclusive service.

**Keywords:** Social inclusion, citizen guide training, visual impairment, mobility, strategies, inclusive services.



SOFIA FERNANDA  
FREIRE CARRILLO

Reviewed by:

Lic. Sofia Freire Carrillo

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C. 0604257881

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación con el tema “Formación de ciudadanos guías en la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso para la movilidad de personas con discapacidad visual (Aprodvich) de la ciudad de Riobamba, 2021-2022”, la cual aporta con una herramienta didáctica inclusiva para los socios de la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso, con el objetivo de ampliar los conocimientos en servicios a personas con discapacidad visual, caracterizado por la dificultad para este grupo prioritario social acceder a una atención de calidad e inclusión.

La característica principal es la dificultad que tienen las personas no videntes para acceder al servicio de transporte de taxis, generando problemas tales como: mal servicio, recorridos inadecuados, mayor costo de movilización, exclusión, inseguridad, estafas, entre otras, por lo tanto, la guía con estrategias inclusivas que ayudará a los socios de la cooperativa de taxis a mejorar el servicio de transporte con calidad y valores (Tipantuña, 2019).

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas, mismas que se generan desde la exclusión a personas con discapacidad visual, producidas por degeneración macular relacionada con la edad, cataratas, retinopatía diabética, glaucoma, errores de refracción no corregidos, ya sean de tipo genético o hereditario, tipo congénita o adquirido y de tipo ambiental o biológico (Organización Mundial de la Salud, 2022).

El estudio de esta problemática se realizó por el interés de conocer qué estrategias inclusivas son empleadas por los socios de la cooperativa de taxis al momento de brindar el servicio de transporte, las cuales pueden ser aplicadas para incrementar la calidad y dignidad de vida de las personas con discapacidad visual, tomando en cuenta la realidad de las necesidades de este grupo social.

La metodología de la investigación responde a un estudio con enfoque mixto, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo y explicativo, la cual permitió realizar el levantamiento de la información mediante la aplicación de las técnicas investigativas tales como la entrevista dirigida a las personas con discapacidad visual de la asociación Aprodvich y una encuesta dirigida a los socios de la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso, a través de la realización de cuestionarios, las cuales constaron de 10 preguntas cada una.

La investigación permitió diseñar una guía inclusiva a partir de los problemas por los que pasan las personas con discapacidad visual al momento de movilizarse, que mejorará el tipo de servicio de transporte en la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso y a los beneficiarios de la asociación Aprodvich. Además, aportar con estrategias sobre inclusión

para brindar un servicio de calidad y dignidad, influyendo así en el mejoramiento de la movilidad, calidad de vida, igualdad, equidad, seguridad, entre otros.

Este trabajo investigativo se estructuró por 5 capítulos y la propuesta de solución a la problemática, donde se describe cada uno de ellos, siguiendo una estructura, de la siguiente manera:

**En el capítulo I. Planteamiento del problema;** Se describió el problema dentro de un contexto macro, meso y micro, se planteó la formulación del problema, preguntas de investigación, la justificación del estudio y concluyendo con los objetivos.

**El capítulo II. Marco Teórico,** se desarrolló el estudio mediante revisión bibliográfica de diferentes fuentes investigativas iniciando en los antecedentes investigativos, los fundamentos de investigación y la conceptualización de cada variable de estudio.

**El capítulo III. Metodología,** para la elaboración de este capítulo se inició con el enfoque de investigación, el diseño, tipos de investigación, método investigativo, determinación de la población y muestra, así como establecer las técnicas e instrumentos investigativos para el levantamiento y procesamiento de la información, y su respectivo análisis de resultados.

**El capítulo IV. Técnicas de procesamiento y análisis de resultados,** constituida por en base a las técnicas e instrumentos de levantamiento de información, se da paso al análisis e interpretación de resultados, mediante la herramienta digital Excel para su debida presentación en tablas y gráficos.

**En el capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones,** formada por las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos cumplidos.

**La propuesta,** está conformado por la propuesta de solución a la problemática encontrada en las entidades de estudio.

Como parte final del trabajo investigativo se complementó por la bibliografía y los anexos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Formulación del problema

A nivel mundial principalmente en países en vías de desarrollo, las cifras de personas con discapacidad visual es de aproximadamente de 2200 millones, de las cuales al menos 1.000 millones tienen una deficiencia visual que podría haberse evitado o que aún no ha sido tratada, donde el porcentaje mayor radica en las personas con discapacidad visual de tipo genéticas y congénitas ya que provienen de familias con diferentes problemas de visión o donde el individuo al momento de estar en etapa prenatal o postnatal lo fue generando, así como también un 13% obtuvieron esta condición visual por manejo inadecuado de productos químicos y accidentes (Jasarevic, 2019).

A nivel nacional en Ecuador, según cifras obtenidas del Consejo Nacional de discapacidades para el año 2022 se registró que alrededor de 471.205 personas con diferentes tipos discapacidades, de los cuales un 11.54% (54.397 personas) son relacionados a la discapacidad visual, provocados por los tipos genéticos y congénitos, principalmente marcado en las provincias centrales del país, por otro lado las condiciones de acceso a diversos servicios y productos sin identificados como dificultosos ya que no son adecuados o modificados a este tipo de condición física de este grupo prioritario (Espinal, 2022).

A nivel local en la ciudad de Riobamba, según cifras del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2022) de Discapacidades existen registrados en el año 2022 alrededor de 943 personas con esta condición visual, donde el grupo etario con mayor porcentaje con el 79,64%, que se clasifica desde los 36 años de edad en adelante, los cuales no cuentan con la garantía de una calidad de vida adecuada a su condición lo que incurre en exclusión por parte de actividades sociales y diversos servicios en su movilidad.

En el Centro de Apoyo Educativo Especializado para PCDV - Aprodvich, asisten 42 personas con discapacidad visual, donde la problemática más significativa es el servicio de calidad a este grupo social, sumado a éste fenómeno que por parte de los 44 socios de la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso no se cuenta con los conocimientos sobre estrategias inclusivas en movilidad a personas con este tipo de discapacidad, provocando exclusión, costos elevados, discriminación, mal servicio, inseguridad, entre otros.

Al ser la cooperativa de taxis una empresa privada no cuenta con el apoyo de instituciones como el Mies o el Consejo Nacional de Discapacidades para ser capacitados mediante programas inclusivos, los cuales den pautas sobre estrategias de inclusión a los

socios sobre el servicio a personas con discapacidad visual, así como cognitivas y físicas, por lo que tienen que realizar este servicio con conocimientos mínimos o precarios donde se trate de satisfacer una expectativa por parte de los usuarios del transporte.

Problemas como la falta de capacitaciones, unidades inadecuadas, bajo nivel de tolerancia, dificultad en la captación de información de los choferes, señalética con lenguaje braille, otro problema significativo que la institución de transporte experimenta constantemente es no contar con los recursos tecnológicos adecuados para que los choferes y socios puedan brindar un servicio inclusivo, donde las personas con discapacidad visual de Aprodvich se sientan satisfechos por la calidad, inclusión, valores e igual de condiciones.

## **1.2. Justificación**

El problema referente al servicio de movilidad de personas con discapacidad visual por parte de la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso, es la presencia de choferes y socios que no tienen los conocimientos sobre como brinda un servicio adecuado y de calidad, desarrollado por causas como desconocimiento de estrategias de inclusión a personas con diferentes tipos de discapacidad, aplicar una tarifa específica, adecuar la unidad con señaléticas con idioma Braille, no tener equipos tecnológicos que estimulen la ubicación por medio de comando de voz.

La investigación fue pertinente porque servirá de aporte a otros investigadores que tengan interés sobre temas relacionados sobre la movilidad de personas con discapacidad visual por parte de cooperativas de taxis y transporte público, que fomenten la inclusión, la equidad e igualdad de oportunidades.

Además, tendrá viabilidad y factibilidad porque se cuenta con la autorización de los sujetos de investigación, socios de la cooperativa de taxis y personas que asisten a la asociación Aprodvich, así como la información pertinente en bases teóricas y mediante los instrumentos investigativos para la comprensión óptima de la problemática para dar una solución mediante una guía inclusiva. La investigación fue de importancia para los socios de la compañía de taxis Señor del Buen Suceso y las personas con discapacidad visual de la asociación Aprodvich de la ciudad de Riobamba, porque permitió contar con estrategias inclusivas a través de una guía inclusiva.

Los beneficiarios indirectos serán los usuarios con discapacidades visuales y diferentes tipos de discapacidad, considerando el manejo integral de dichas estrategias inclusivas desde los autores del transporte público. La investigación fue de impacto y aporte a través de una guía inclusiva que será de utilidad dentro y fuera de la compañía de taxis y como referente de estudios posteriores.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo la formación de ciudadanos guías en la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso mejorará la movilidad de personas con discapacidad visual (APRODVICH) de la ciudad de Riobamba?

### **1.4. Preguntas de investigación**

- ¿Qué factores intervienen en la formación de ciudadanos guías de la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso de la ciudad de Riobamba?
- ¿Qué características interfieren en la movilidad de las personas con discapacidad visual de Aprodvich de la ciudad de Riobamba?
- ¿Cómo desarrollar una guía con estrategias inclusivas para la formación de ciudadanos guías de la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso para la movilidad de personas con discapacidad visual (Aprodvich) de la ciudad de Riobamba?

### **1.5. Objetivos**

#### ***1.5.1. Objetivo general***

Apoyar la formación de ciudadanos guías en la cooperativa de taxis “Seños del Buen Suceso” para la movilidad de personas con discapacidad visual (APRODVICH) de la ciudad de Riobamba 2021-2022.

#### ***1.5.2. Objetivos específicos***

- Identificar los factores que intervienen en la formación de ciudadanos guías de la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso de la ciudad de Riobamba.
- Determinar qué características interfieren en la movilidad de las personas con discapacidad visual de Aprodvich en la ciudad de Riobamba.

- Elaborar una guía inclusiva con estrategias para la formación de ciudadanos guías de la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso para mejorar la movilidad de personas con discapacidad visual (Aprodvich) en la ciudad de Riobamba.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

En el estudio investigativo de Gerardy y Velasteguí (2021) con el tema, “Diseño e implementación de un prototipo de gorra electrónica con sensores PIR para la detección de obstáculos elevados con alerta vibratoria para mejorar la seguridad en la movilidad de personas no videntes”, llegan a las conclusiones que a través de la implementación de este dispositivo tecnológico permitirles tener la oportunidad de acceder a mecanismos de emergencia en caso de sentirse desorientados, en peligro o sufrir algún tipo de accidente, y mediante la implementación de la propuesta para mejorar la movilidad de las personas con discapacidad visual se logró en la población brindarles una calidad de vida mejor.

En Argentina en un estudio realizado en la Universidad Tecnológica Nacional por Neira y otros (2021) con el tema “Visión estéreo para personas no videntes con cámaras de bajo costo”, concluyen que; los avances en tecnología de cámaras digitales que presentan mejores capacidades de resolución, han evolucionado al campo médico mejorando la diversas disparidades en los seres humanos, siendo así que la discapacidad visual ha generado su integración del sentido de la visión a mejorar la calidad de vida y su desempeño. El articular este tipo de experiencias de la sociedad e instituciones públicas y privadas que trabajan la problemática de la discapacidad visual, permitirá una retroalimentación mutua potenciando la utilización de herramientas tecnológicas para ser aplicadas en la mejora de la calidad de vida de las mismas.

Para Sandoval y otros (2019) en su investigación con el tema “Sistema embebido para movilidad de personas con discapacidad visual”, realizado en la Ecuador en la ciudad de Ibarra se llegó a concluir que; el sistema embebido (SE) para la movilidad de personas con discapacidad visual, a través del empleo de la metodología top-down que consta de cuatro fases: diseño de la prenda, diseño electrónico, software y pruebas, permitieron recoger información de manera cuantitativa en cuanto a la cantidad de obstáculos expuestos en el camino por el cual transitan las personas con discapacidad visual.

En el trabajo investigativo de Vergara y otros (2020) con el tema “Habitabilidad inclusiva en los taxis de Santiago: estado del arte y consideraciones desde el diseño industrial”, concluyen que la movilidad de las personas con diferentes discapacidades debe

estar dispuestas en primera instancia en la protección de sus derechos, igualdad, equidad y respeto, siendo tratados principalmente con dignidad y calidad. Por otro lado, la atención de la empresa privada de transporte debe ser incentivada por la implementación de adecuaciones en las unidades que les permitan contar con un acceso al servicio de manera más cómoda, así como la utilización de recursos tecnológicos y la capacitación del ser humano como principal sistema de inclusión.

En Colombia se realizó el trabajo investigativo con el tema “Análisis de la accesibilidad en el transporte público para personas con discapacidad en la ciudad de Medellín”, donde Restrepo J. (2017) llega a la conclusión que para un crecimiento de mercado es necesario que las empresas de transporte público amplíen sus servicios, como el satisfacer las principales necesidades de la ciudadanía en general y de los pasajeros en particular, especialmente de personas con discapacidades, sería esencial destacar que las instituciones de atención a personas con discapacidades fomentan la sociabilización y sensibilización para la inclusión.

Rosales (2019) en su investigación con el tema “Hacia una ciudadanía inclusiva ¿Un reto a la complejidad educativa?”, donde se concluye que la normativa estatal y políticas internas de las empresas deben ser dirigidas a la integración e inclusión en diversos campos primordialmente desde el campo educativo, donde se forme ciudadanos con conocimientos inclusivos que permitan diversificar los servicios y productos. La capacitación y sociabilización de la ciudadanía como guías de inclusión a personas con diversas capacidades especiales debe ser formado desde una perspectiva activa y educativa que fortalezca los derechos de todos, la inclusión y la igualdad de oportunidades.

## **2.2. Fundamentos**

### ***2.2.1. Fundamentación filosófica***

La fundamentación filosófica en la formación de ciudadanos guías nace desde el campo educativo siendo un derecho del estado para fomentar la inclusión y el respeto garantizando la calidad de los servicios y productos que se ofrece a la ciudadanía con capacidades especiales, justamente son estos los aspectos que definen a la formación de ciudadanos guías para personas con discapacidad visual, de manera que se disminuya la discriminación y exclusión.

La filosofía inclusiva en la formación de ciudadanos guías se evalúa de manera cuantitativa, fenomenológica, naturalista, humanista o etnográfica, que engloba las ideologías humanísticas inclusivas que fundamenta sus significados de las acciones humanas y del comportamiento social, considerando que la filosofía inclusiva en la formación de ciudadanos guías atienden las necesidades en facilitar el desenvolvimiento de personas con discapacidades (Mosteiro & Porto, 2017).

### ***2.2.2. Fundamentación epistemológica***

La fundamentación epistemológica, permite en este estudio que la investigadora se relacione con la realidad de la problemática social a través de las dos instituciones como son la asociación Aprodvich de atención a personas con discapacidad visual y la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso, desde un punto de vista del aspecto de la diversidad del servicio de movilidad a personas con discapacidad visual en la ciudad de Riobamba.

La fundamentación epistemológica en el campo formativo permite la aceptación social de ciertas creencias pre-científicas, científicas o ideológicas, en materia de educación inclusiva es algo problemático puesto que, en el escenario actual, obliga a partir de un cierto tipo de conocimiento que deriva de desde la perspectiva humana y multisensorial, desde la medición de la problemática al plantear una solución a través de modelos cuantificables y estableciendo conclusiones (Ocampo, 2018).

### ***2.2.3. Fundamentación pedagógica***

La fundamentación pedagógica inmersa en el estudio permitió a la investigadora el emplear la pedagogía como principal instrumento para el desarrollo de la investigación, donde la formación de ciudadanos guías sea la principal herramienta del conocimiento inclusivo para las personas con discapacidad visual.

La fundamentación pedagógica tiene una estrecha relación con el desarrollo investigativo de este estudio ya que no puede darse por terminado el desarrollo de las funciones relativas a la recepción y a las respuestas sensoriales al finalizar la etapa educativa formal, siendo así que la continuidad de formación o capacitación de nuevos conocimientos para seguir desarrollando en el campo social inclusivo, donde se estudien de manera pedagógica la generación de herramientas, técnicas, estrategias en materia de inclusión y atención a la diversidad (Universidad de Cartagena, 2019).

#### **2.2.4. Fundamentación legal**

Según la Constitución de la República del Ecuador (2021) reformado se plantea los artículos referentes al tema de investigación, Título II (Derechos), del Capítulo tercero (Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria), Sección tercera (Movilidad humana) se toma los siguientes artículos:

**Art. 42.-** Se prohíbe todo desplazamiento arbitrario. Las personas que hayan sido desplazadas tendrán derecho a recibir protección y asistencia humanitaria emergente de las autoridades, que asegure el acceso a alimentos, alojamiento, vivienda y servicios médicos y sanitarios. Las niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, madres con hijas o hijos menores, personas adultas mayores y personas con discapacidad recibirán asistencia humanitaria preferente y especializada. Todas las personas y grupos desplazados tienen derecho a retornar a su lugar de origen de forma voluntaria, segura y digna.

Sección sexta (Personas con discapacidad) con los siguientes artículos:

**Art. 47.-** El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a través de los siguientes numerales:

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.

3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.

7. Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de condiciones. Se garantizará su educación dentro de la educación regular. Los planteles regulares incorporarán trato diferenciado y los de atención especial la educación especializada. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad para personas con discapacidad e implementarán un sistema de becas que responda a las condiciones económicas de este grupo.

8. La educación especializada para las personas con discapacidad intelectual y el fomento de sus capacidades mediante la creación de centros educativos y programas de enseñanza específicos.

10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.

**Art. 48.-** El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.

3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.

5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.

7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad.

**Art. 49.-** Las personas y las familias que cuiden a personas con discapacidad que requieran atención permanente serán cubiertas por la Seguridad Social y recibirán capacitación periódica para mejorar la calidad de la atención.

## **2.3. Fundamentación teórica**

### **2.3.1. Formación de ciudadanos**

En relación a la formación ciudadana es un proceso que constituye un instrumento estratégico para conciliar la formación profesional y especializada en entornos de la vida social, política y moral, economía, educación, inclusión, salud, atención prioritaria, considerado componente de la formación integral en la educación, donde se capacita al ser humano para desarrollar las herramientas para resolver problemas de afectación social, la formación de ciudadanos en correspondencia con los valores más importantes de la sociedad como la inclusión, integración, valores y principios humanitarios en parámetro de los derechos humanos y constitucionales (González y otros, 2022).

La Formación Ciudadana es un proceso sistemático de reflexión, interpretación e integración de los fundamentos axiológicos necesarios dentro de los valores y acciones de inclusión enfocadas a la profesionalización o especialización de servicios y conocimientos, indicando desde la etapa de planeación, sistematización y contextualización de una problemática social, desde su realidad palpable a solucionar como agentes de cambio (Pérez & Barruecos, 2022).

La formación ciudadana consiste en la estructuración donde los individuos aprenden a relacionarse cívicamente entre sí, a través de la identificación y normativa de la participación activa de sus derechos plenos en relación al respeto mutuo, referente a la búsqueda de fenómenos o problemáticas sociales actuales. Así mismo, promueve la adquisición de conocimientos, actitudes y valores referente a la generación de derechos, valores, deberes, beneficios, oportunidades, capacidades, entre otras (Barros y otros, 2020).

### **2.3.1.1. Modelos de formación ciudadana**

El concepto de Modelo de Formación Ciudadana (MFC) es la ideología que reduce fenómenos sociales a dimensiones que pueden manejarse en una escala no sensible, pero sí inteligible, ya que los seres humanos operan o actúan de fenómenos globales a problemas particulares, lo que se puede decir que la MFC es la transposición cuantitativa acrecienta y diversificada de nuestro control sobre un homólogo de la cosa, por medio de la aplicabilidad de un modelo que puede ser tomado o adoptado (Meléndez, 2019).

Los modelos para una adecuada formación ciudadana, se fundamenta desde un punto de vista de las corrientes holísticas que atiendan las necesidades teóricas y de la vida real que son el centro de la conversación, diálogo y discusión en un despliegue adecuado e informado para ejercer la función ciudadana, donde se aborda fenómenos globales dentro de la política, economía, educación, sociedad, discapacidades, inclusión, salud, movilidad, entre otros, basándose en el desarrollo moral del ser humano, para promover la igualdad de oportunidades, equidad, calidad de vida (Colegio Terra Nova, 2020).

#### ***2.3.1.1.1. Modelo de formación ciudadana cívica***

Tal modelo de formación cívica se sitúa en el aprendizaje de la ciudadanía enmarcado en el desarrollo de la identidad de una comunidad y el compromiso que se adquiera con ella, con la enseñanza aprendizaje de las bases cívicas formales de una sociedad a través de su historia. Por ello es que el modelo reconoce que las lecciones más poderosas se aprenden a lo largo del día en actividades no cotidianas y en lugares que se presenten la historia de una comunidad (Meléndez, 2019).

El modelo de formación cívica y ética del ser humano empieza con los primeros pasos al impartirse en las aulas de clases de la etapa escolar donde los procesos de enseñanza aprendizaje nacen de conceptos sobre democracia, el aprendizaje memorizado de datos, personajes y fechas, y la información de etapas de participación ciudadana sin considerar las estrategias para la formación humanitaria y el respeto a los derechos humanos, con el

objetivo de fortalecer la conciencia y la parte humanista del individuo en todos los ámbitos de una sociedad libre y democrática fomentando los valores y principios, así como el respeto al prójimo (Juárez, 2019).

El modelo de formación ciudadana cívica se centra en una educación dialógica en la que los individuos fortalezcan aspectos cognitivos y comunicativos, para tomar posturas de liderazgo, argumentar con fundamentos, cuestionar, y escuchar de manera activa, para construir bases firmes de toma de decisiones, donde se requiere adoptar la pedagogía como herramienta de enseñanza aprendizaje, orientando a la aplicación de valores y actitudes como el respeto, la tolerancia, la inclusión, la empatía, la responsabilidad y la apertura a nuevos puntos de vista (Conde y otros, 2022).

#### ***2.3.1.1.2. Modelo de formación ciudadana cosmopolita***

El modelo de formación ciudadanos cosmopolita evoca un sin fin de cuestiones filosóficas y políticas. Siendo así que la complejidad de la formación de ciudadanos cosmopolitas alude a una posición del individuo como procurador de sus derechos personales y legales al estado, donde el adjetivo cosmopolita alude a una postura del ser humano fuera de los estados sobre su origen o nacionalidades, para lo cual se categoriza a la formación ciudadana inmersa dentro del entorno de un estado y la formación ciudadana cosmopolita a una ser que es supraestatal basada solo en la comunidad jurídica política (García, 2019).

La formación ciudadana cosmopolita nace de la palabra “polites”, como forma de pertenencia plena a las polis, siendo el tipo ideal de ciudadano heredado es el ciudadano ateniense, caracterizado por su formación cognitiva y participación activa dentro de un entorno político, así como de la participación de la formación de la cívica. Donde los ciudadanos que deben aceptar las mismas obligaciones de su formación cognitiva, integraran a los derechos humanos y de los derechos del otro ciudadano que es igual en la sociedad (Rodríguez y otros, 2018).

#### ***2.3.1.1.3. Modelo de formación ciudadana democrática***

En el campo educativo y para la formación de ciudadanos es la interrelación de múltiples disciplinas y proyectos individuales como comunitarios, así como los derechos y obligaciones del estado y del ciudadano. En torno a ella confluyen distintos actores sociales, intereses políticos y finalidades educativas, enfoques disciplinarios, instituciones y políticas públicas, así como modelos y programas pedagógicos, en desarrollo de la democracia

ciudadana que fomente la participación plena de las personas en las actividades públicas y privadas sin discriminación o exclusión alguna (González & Corvera, 2020).

El modelo de formación de ciudadana democrática permite promover el reconocimiento de los derechos y deberes sociales, que parte del conocimiento individual y social, para que los ciudadanos logren identificar situaciones que dificulten el desarrollo individual y colectivo, vulneren la dignidad y nieguen las formas de vida instauradas en la sociedad, lo que es fundamental fortalecer en la entidades que cumplen el rol fundamental en la formación ciudadana en favor de la calidad social, inclusión, equidad, igual, entre otras (Camayo y otros, 2022).

#### ***2.3.1.1.4. Modelo de formación ciudadana intercultural***

El modelo de formación ciudadana intercultural propone la educación del ciudadano en materia de Derechos Humanos a partir de una metodología abierta al otro, fomentando el pluralismo, la igualdad y el respeto, el acceso digno a la educación, salud, lugares, servicios. Se trata de una educación en valores que parte del supuesto de igualdad y justicia social (dimensión de equidad), reconociendo la diversidad social y sus respectivas características de los individuos inmersos en ella, proponiendo el cubrir sus necesidades específicas dentro de los valores. Bajo estas premisas surge la formación ciudadana intercultural, basada de la conjugación de la formación ciudadana cívica, democrática y cosmopolita, que garantice la integración de todos para generar un todo incluyente (Tomé y otros, 2019).

En las características de toda sociedad existe la pluralidad y la diversidad inherente al ser humano, en la cual conviven diferentes personas con sus características innatas las cuales se forman de su nacionalidad, lengua, raza, ideología, clase social, capacidades cognitivas y físicas, habitando un mismo lugar, estas representaciones diversas permiten la reflexión sobre los modelos de vivir y de participar en la vida ciudadana. Donde se trata de articular su convivencia en las ideologías del binomio exclusión/inclusión constituyéndose, en la mayoría de ocasiones, en una noción excluyente que evidencia los privilegios, los derechos y los límites de unos frente a otros (Arnaiz & Haro, 2019).

#### **2.3.1.2. Estrategias inclusivas en la formación de ciudadanos**

Las estrategias inclusivas en un contexto social surgen desde la identificación de necesidades de los grupos prioritarios, las problemáticas existentes, el cooperativismo del trabajo inclusivo, la adaptación de tecnología, la diversificación de competencias y teorías, estrategias relacionadas con la fomentación e incentivación de generar lugares, productos y

servicios que promuevan la inclusión de personas con diferentes discapacidades o necesidades específicas a las actividades de una sociedad, con el objetivo de optimizar y efectivizar la equidad, igualdad de oportunidades (Murillo y otros, 2020).

Dentro del campo pedagógico la educación inclusiva dentro de las instituciones educativas ha traspasado a campos como lo laboral, movilidad, servicios, y otras, donde las estrategias con técnicas cuantitativas no experimental, de importancia y descriptivo, plasman estrategias donde a las personas con discapacidades se les brinden las mismas oportunidades, mediante el empleo de herramientas tecnológicas y estratificadas que permitan la inclusión y la concientización a promover entornos más adecuados (Barre, 2022).

#### ***2.3.1.2.1. Estrategias de aprendizaje cooperativo.***

El aprendizaje cooperativo es una estrategia grupal, el cual consiste en realizar una cooperación en dos ejes donde se alcancen los objetivos tanto para una parte como para la otra. Dentro de la sociedad los grupos pueden verse marcados por características en donde ambos ofrecen sus capacidades para cubrir diversas necesidades (Quesada, 2021).

#### ***2.3.1.2.2. Estrategias de aprendizaje dialógico.***

Esta estrategia, que se fundamenta por el diálogo, favorece las interacciones entre el receptor y el emisor, sin existir relaciones jerárquicas entre ellos. Asimismo, a través del diálogo y la reflexión, donde se fortalezca las capacidades y se promueva la transferencia de información (Quesada, 2021).

#### ***2.3.1.2.3. Estrategias de aprendizaje servicio y comunitario.***

Fundamenta su aprendizaje, a través de la participación activa y el servicio a la comunidad. Esta estrategia resulta muy dinámica, pues el proceso de enseñanza-aprendizaje es muy práctico y experimental. Esto hace que el individuo vivencie su propio aprendizaje, lo que favorece la motivación y hace que este sea más significativo (Quesada, 2021).

#### ***2.3.1.2.4. Estrategias para fomentar la participación social.***

Este tipo de estrategia planteado por Quesada (2021) se utiliza cuando hemos dividido a una sociedad en servicios y productos los cuales incorporamos al grupo social, donde las personas con discapacidades o necesidades específicas son los generadores principales de la inclusión, es aquí donde las figuras que aplican la inclusión a los grupos prioritarios de la sociedad desarrollaran un proceso de enseñanza aprendizaje de diversas pautas de formación de ciudadanos guías que ya estarán establecidas en el ámbito diario de una sociedad.

#### ***2.3.1.2.5. Estrategias integrales.***

Este tipo de estrategias inclusivas fomentan el emplear herramientas para la atención a la diversidad en la sociedad, donde se dan distintas estrategias de manera simultánea. En donde, se abarcan temas como la modificación de espacios, tiempos, grupos, relaciones humanas, tolerancia, igualdad, equidad, sino que se basa en el conjunto de todas ellas (Quesada, 2021).

### ***2.3.2. Movilidad de personas con discapacidad visual***

#### **2.3.2.1. Discapacidad visual**

La discapacidad visual se la conceptúa como aquella capacidad en la persona que presenta alteración del sistema visual y que trae como consecuencia dificultades en el desarrollo de actividades que requieran el uso de la visión, este tipo de discapacidad está integrada por personas ciegas o no videntes y personas con baja visión. Por lo dicho, la baja visión es caracterizada de aquellos individuos que aun usando las correcciones médicas presentan una pérdida de visión del 30%, mientras que las personas catalogadas con discapacidad visual son quienes tienen el 80% de pérdida de visión a llegar a las personas totalmente ciegas (Arroyave, 2019).

Finocchiro (2019) define a la discapacidad visual como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana y fundamentalmente en las específicas del uso mayoritario de la estimulación visual, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica relacionada con la pérdida de visión sea de tipo genético o hereditario, de tipo congénito o adquirido y de tipo ambiental.

#### **2.3.2.2. Movilidad humana**

Al habla de movilidad de las personas en una sociedad se habla de la forma de transportarse y los medios usados para ello, donde nos referimos al medio para conducir personas y cosas de un lugar a otro, entonces, integrando las definiciones anteriores se obtiene que un medio de movilidad (transporte) es el conjunto de cosas que relacionadas entre sí constituyen de manera estructurada el desplazamiento de una persona de un lugar a otro, es necesario dar esta definición pues para hablar de movilidad se habla necesariamente de los sistemas de transporte y sus partes involucradas como lo son las herramientas, el individuo y el entorno (Arroyave, 2019).

Dentro de la movilidad humana el papel que juega el transporte público para las personas con alguna discapacidad ha sido fundamental, sobre todo cuando se habla de desarrollo sostenible e incluyente y no solo tornándolo a una perspectiva de políticas públicas, sino también de concientización de la sociedad en general, los servicios de movilidad en un transporte accesible e incluyente, deben estar marcados por herramientas para la independencia y la participación social de las personas con necesidades específicas, ya sean transitorias o definitivas (Restrepo, 2017).

### **2.3.2.3. Tipos de discapacidad visual**

#### ***2.3.2.3.1. Discapacidad visual genética o hereditaria***

Las enfermedades relacionadas a la discapacidad visual de retinianas hereditaria o genética son un grupo de afecciones que pueden causar una pérdida severa de la visión o incluso ceguera. La cual es causada o generada por al menos un gen que no funciona como debería sea este heredado a través de la cadena genética de los padres o antepasados, donde pueden afectar al individuo toda la vida, sin embargo, se considera que este tipo de discapacidad visual será degenerativo (PreventBlindness.org, 2021).

La discapacidad visual es un conjunto de trastornos de baja prevalencia, de causa genética, crónicos e incapacitantes de la función visual, debidos generalmente a una disfunción de los fotorreceptores y/o del epitelio pigmentario de la retina y/o de la membrana coriocapilar. Esta transmisión puede darse de parte de los progenitores que padecen de la misma discapacidad visual, las cuales pueden manifestarse solas o como parte de un síndrome y suelen progresar a lo largo de los años, produciendo una reducción parcial o una pérdida total de la visión (Dirección General de Programas Asistenciales, 2020).

#### ***2.3.2.3.2. Discapacidad visual congénita o adquirida***

La discapacidad visual y ceguera adquirida o congénita se produce característicamente ya que esta puede aparecer en la infancia o la adultez, generada principalmente por múltiples causas a nivel de salud tales como la rubeola, cataratas congénitas, retinopatía diabética, tracoma, uveítis, así como la influencia de una variedad de diversos síndromes que afectan al sistema visual, degeneración macular, opacidad del cristalino, glaucoma, aniridia y malnutrición que son las causas congénitas o adquiridas para que las personas desarrollen la pérdida de visión (Mendoza & Pérez, 2021).

En conceptualización de la OMS la función visual se divide en cuatro niveles: visión normal, discapacidad visual moderada, discapacidad visual grave y ceguera, cuando la

visión se ve afectada por enfermedades desarrolladas o adquiridas durante el transcurso de vida de una persona, esta adquisición de pérdida progresiva de la visión a causa de enfermedades sean a nivel ocupar o neurológico producen la discapacidad visual en donde muchos casos es reversible (Coyotl, 2019).

#### **2.3.2.3.3. Discapacidad visual ambiental**

Las discapacidades visuales de tipo ambientales se ve marcada principalmente por traumatismos oculares que son agresiones producidas por agentes ambientales de aspectos mecánicos (golpe, arañazo, cuerpo extraño, etc.), químicos (ácidos, álcalis, disolventes, etc.) y físicos (radiación ultravioleta, llamas, líquidos hirviendo, etc.) sobre el globo ocular y/o sus órganos anexos, los cuales pueden producir desde lesiones banales a graves secuelas, incluyendo la pérdida de visión (Río, 2020).

Las lesiones que generan la discapacidad visual de tipo ambiental suelen ser bilateral y asimétrica, con más frecuencia en el área cornea del ojo, originándose por rotura de la barrera limbar, donde se modifican con exposición crónica a la luz ultravioleta, por lo que causa la invasión conjuntival del epitelio corneal o conjuntivización de la córnea. Así como, también exposición a materiales químicos y biológicos que afectan a los ojos produciendo la pérdida parcial o total de la visión y del mismo órgano (Montero & Vizcaíno, 2020).

#### **2.3.2.4. Técnicas de orientación y movilidad para invidentes.**

Andrade (2018) en su publicación del Instituto Nacional para Ciegos en Ecuador, mencionan que la capacidad de orientación y movilidad de personas con discapacidad visual se establece en su propia posición donde se requiere de un proceso de aprendizaje y entrenamiento, mediante la combinación capacidades y habilidades mentales, intelectuales y perceptivas sensoriales. Para realizar un entrenamiento en orientación y movilidad se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

**Puntos de referencia y pistas.** Objetos, sitios o características de un lugar que permiten orientarse, la persona con discapacidad visual sigue pistas como sonidos y olores para identificar espacios.

**Giros.** Mediante giros el invidente puede reconocer direcciones; Un cuarto de vuelta corresponde a 90 grados, media vuelta es igual a 180 grados y una vuelta completa, 360 grados.

**Emplear los sentidos restantes.** La persona debe comprender toda la información que puede obtener por medio de los estímulos que recibe a través del oído, tacto y olfato.

**Técnica de rastreo.** Esta técnica consiste en colocarse de lado de la pared extendiendo el brazo a la altura de la cadera, rozando la pared con el dorso de la mano, manteniendo los dedos flexionados hacia la palma, con el fin de reconocer espacios.

**Técnica de encuadre.** El invidente se ubica de espalda a la pared, con los talones juntos y la punta de los pies ligeramente separados, para tomar un punto de partida para marcar una dirección hacia el objetivo en línea recta.

**Técnica diagonal.** Se coloca el brazo extendido en forma diagonal sobre el cuerpo, con la palma de la mano hacia abajo, para proteger el cuerpo en caso de que la persona se tropiece con objetos a la altura de la cintura.

**Técnica de cubrirse.** Se eleva el brazo a la altura de la cara y se flexiona el codo de modo que el antebrazo quede formando un ángulo de 90 grados, a una distancia de 10centímetros.

### **2.3.3. Guía inclusiva**

Una guía inclusiva referente a la prestación de un servicio a personas con discapacidades o necesidades específicas, se fundamenta en un servicio de calidad de forma independiente, en ambientes equitativos y en condiciones dignas. Esto requiere que las empresas estén preparadas para prestar servicios inclusivos, donde se considera la implementación de adecuaciones necesarias para brindar una experiencia inclusiva al usuario, eliminando las barreras físicas, intelectuales y conductuales. La meta es satisfacer las necesidades y los requisitos de la mayor cantidad posible de personas (Neira y otros, 2021).

Así, en este documento se presenta una serie de recomendaciones y se describen los pasos fundamentales para complementar un servicio inclusivo, a saber:

- 1) Crear políticas de inclusión.
- 2) Ajustar los procesos de atención al cliente cuando ello sea necesario.
- 3) Formar a las personas que trabajan en atención al cliente.
- 4) En los puntos de atención presencial, realizar las adecuaciones logísticas y de señalética que sean necesarias.
- 5) Ajustar el canal de atención oportuno.
- 6) Ajustar los canales virtuales de comunicación.
- 7) Difundir entre las diferentes audiencias las nuevas políticas de la institución y los ajustes realizados.

### **Reseña de la Asociación de discapacidad visual (APRODVICH)**

APRODVICH, es una Institución de carácter clasista fundada en 1980, y con reforma estatutaria mediante Resolución N° 044-2016-DDR-MIES; su principal finalidad es incluir a las personas con discapacidad visual en la educación, trabajo y a la sociedad. Es una Institución de derecho privado sin fines de lucro, fundada en 1980, con acuerdo Ministerial N. 876 del 15 de octubre de 1984, su principal finalidad es la rehabilitación educativa, capacitación ocupacional, e inserción laboral y social de las personas con discapacidad visual de la provincia de Chimborazo. Se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Discapacidades con el código No. 267.

Para dar cumplimiento a sus finalidades, dentro de su estatuto se establece el fortalecimiento de las relaciones públicas y difusión, a través de la implementación de programas sociales se ha logrado vincular con áreas culturales del municipio, prefectura e instituciones privadas que han llegado a expender las experiencias de inclusión social en la ciudad, Aprodvich cuenta con un aproximado de 60 personas con discapacidad visual que les brinda sus servicios de apoyo profesional buscando opciones para mejorar su estilo de vida, y así facilitar el acceso a la educación.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Enfoque de investigación**

El estudio tuvo un enfoque de tipo mixto, ya que se analiza la revisión bibliográfica de las variables de investigación como son la formación de ciudadanos guías y la movilidad de personas con discapacidad visual, mediante el levantamiento de información cuantitativa a través de entrevista y encuesta.

El enfoque mixto representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, a través de la recolección de información de manera cualitativa y cuantitativa para el mejor entendimiento de la problemática. Este tipo de enfoque tiene la capacidad de conservar sus características originales "forma pura de los métodos mixtos", alternativamente, este método puede ser adaptado, alterado o sintetizado para efectuar la investigación (Álvarez & Jurgenson, 2918).

### **3.2. Diseño de Investigación**

Se aplicó la investigación no experimental ya que no se manipuló de las variables, así como de los grupos de estudio bajo un mínimo control, donde se estudió la problemática social sobre la movilidad de las personas con discapacidad visual en las instituciones, mediante el análisis e interpretación de las características de la población de estudio (personas con discapacidad visual y socios de la Coop. de taxis).

### **3.3. Modalidad de investigación**

#### **Investigación de campo**

Se empleó la investigación de campo, ya que se observó la problemática de la realidad de estudio siendo este, la formación de ciudadanos guías para la movilidad de personas con discapacidad visual, a través de la aplicación de una encuesta a los socios de la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso y personas con discapacidad visual de la asociación Aprodvich, sujetos de estudio.

#### **Investigación bibliográfica**

Esta modalidad investigativa permitió recabar la información necesaria y fundamental para el entendimiento y comprensión de las variables de estudio, para plantear

una alternativa solución adecuada y oportuna a la problemática social en cuanto a la formación de ciudadanos guías y la movilidad de personas con discapacidad visual.

### **3.3.1. El nivel de investigación**

#### **Investigación descriptiva**

Se consideró el nivel de investigación descriptiva para establecer las características de las variables de estudio de manera independiente, para la comprensión adecuada de la formación de ciudadanos guías y la movilidad de personas con discapacidad visual.

#### **Investigación explicativa**

Este nivel de investigación explicativa permitió determinar cuáles son las causas y efectos de la problemática encontrada en las instituciones y en la sociedad, favoreciendo al entendimiento de las variables de estudio, plasmando el planteamiento de una solución mediante el diseño de una guía inclusiva.

### **3.4. Tipos de estudio**

#### **3.4.1. Transaccional o Transversal**

Este tipo de estudio permitió determinar las características del fenómeno encontrado en un tiempo establecido para el análisis de la problemática, mediante el empleo del tipo investigativo descriptivo y explicativo (Maguiña y otros, 2021) ya que se centró en el estudio de la importancia de una guía inclusiva para la formación de ciudadanos guías en la movilidad de personas con discapacidad visual de la ciudad de Riobamba, de las instituciones como la Asociación Aprodvich y la Cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso.

### **3.5. Método**

#### **Método inductivo**

Se aplicó el método inductivo en la investigación, mismo que procedió a estudiar de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que busca la implementación de soluciones a la problemática encontrada.

#### **Método deductivo**

El método deductivo en el estudio permitió que el procedimiento racional que va de lo general a lo particular, donde a través de la aplicación de las técnicas de investigación se recolectó información para proponer una solución a la problemática.

#### **Método analítico**

Este método se aplicó en la investigación para poder analizar las características principales de las variables de estudio, y como se relacionan entre sí.

### 3.6. Población y muestra

La población del estudio constó de 64 personas, mismas que se encuentran en la ciudad de Riobamba – Ecuador, perteneciendo a 2 instituciones fundamentales. A continuación, se detalla lo siguiente:

UNIDAD DE ANÁLISIS	NÚMERO	%
Asociación de personas con discapacidad visual “Aprodvich”.	42	49
Cooperativa de taxis “Señor del Buen Suceso”.	44	51
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

### 3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se empleó la técnica denominada revisión bibliográfica, levantando información teórica de las variables de estudio, así como se aplicó para conocer la realidad de las instituciones de estudio se utilizó las encuestas a socios de la cooperativa de taxis y la entrevista para personas con discapacidad visual de Aprodvich, para el correspondiente cumplimiento de los objetivos investigativos.

### 3.8. Técnica de análisis

Los datos obtenidos mediante las encuestas y entrevistas aplicadas a socios de la cooperativa de taxis y personas con discapacidad visual de Aprodvich fueron digitalizados mediante el programa Excel, a través de la tabulación y representados de forma gráfica y mediante tablas. Su análisis se realizó de forma descriptiva y explicativa, llegando a realizar inferencias a través del método inductivo y deductivo.

### 3.9. Identificación de variables

#### 3.9.1. Variable independiente

Formación de ciudadanos guías.

#### 3.9.2. Variable dependiente

Movilidad de personas con discapacidad visual.

### 3.10. Operacionalización de Variables

#### 3.10.1. Operacionalización de la variable independiente

**Tabla 1** Operacionalización variable independiente

V. I.	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	TÉCNICA	INSTRUM
<b>Formación de ciudadanos guías</b>	La formación de ciudadanos guías es la aplicación de estrategias inclusivas que debe entenderse como la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la incorporación de valores que permitan al individuo participar, incidir y mejorar la vida de personas con discapacidades, en una sociedad.	<b>Planificación</b>	- <b>Identificación de personas con discapacidades</b>	¿En la formación de ciudadano guía realiza el transporte de personas con discapacidad visual en su unidad de transporte?	<b>Encuesta</b>	<b>Cuestionario</b>
			- <b>Elaboración de estrategias.</b>	¿Emplea estrategias inclusivas para mejorar la experiencia de movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de trabajo?		
		<b>Organización</b>	- <b>Capacitación.</b>	¿Ha recibido capacitación en materia de formación de ciudadanos guías para promover la inclusión social de personas con discapacidad?		
			- <b>Recursos.</b>	¿Utiliza recursos adecuados en su unidad sean tecnológicos o físicos para brindar un mejor servicio de movilidad a personas con discapacidad?		
		<b>Sociabilización</b>	- <b>Políticas institucionales.</b>	¿Cuentan con políticas institucionales para promover la inclusión de personas con discapacidades en sus servicios de transporte?		
			- <b>Valores ciudadanos.</b>	¿La compañía promueve y socializa los valores institucionales en base a la calidad de servicios y la inclusión como formación de ciudadanos guías?		

*Nota.* Información realizada en la investigación, realizado por Norma Yantalema, 2022

### 3.10.2. Operacionalización de la variable dependiente

**Tabla 2** Operacionalización variable dependiente

V. I.	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	TÉCNICA	INSTRUM
<b>Movilidad de personas con discapacidad visual</b>	La movilidad de las personas con discapacidad visual, se define como la capacidad de poder moverse de un lugar a otro de manera independiente, mediante la utilización de recursos físicos y tecnológicos, así como la potencialización de los sentidos para mejorar la orientación.	<b>Orientación</b>	- Táctil.	¿Para orientarse de acuerdo a la ubicación de donde se encuentra, emplea la técnica del tacto o ubicación táctil, para reconocer un lugar a donde quiera moverse?	<b>Entrevista</b>	<b>Cuestionario</b>
			- Sonora.	¿Usted se orienta mediante la estimulación auditiva o sonora, para tener una noción de cuál es su ubicación al momento de moverse de un lugar a otro?		
		<b>Desplazamiento</b>	- Transporte público.	¿Qué tipo de transporte utiliza para su movilidad? (Taxi, Bus, Vehículo propio, Uber, Autonomía, Ayuda de cuidador/a.		
			- Autonomía física.	¿Al moverse caminando de manera autónoma utiliza bastón, dispositivo sensor de obstáculos o con la ayuda de una persona guía?		
<b>Inclusión social</b>		- Políticas públicas.	¿Considera que el servicio que se brinda en el transporte público para personas con discapacidad visual cumple con las políticas públicas de inclusión en ciudad de Riobamba?			
		- Políticas institucionales privadas.	¿Cree que las políticas internas de las empresas de transporte público promueven y fortalecen a la inclusión social de personas con discapacidades visuales?			

*Nota.* Información realizada en la investigación, realizado por Norma Yantalema, 2022.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Para el análisis e interpretación de resultados se realizó una encuesta que fue dirigida a los socios de la cooperativa de taxis “Señor del Buen Suceso”, con la participación de 44 sujetos de investigación, por otro lado, se realizó una entrevista que fue dirigida a personas con discapacidad visual de la asociación Aprodvich misma que consto de 20 asociados de Aprodvich.

##### 4.1.1. Resultados de la encuesta dirigida

**Pregunta N°1.** ¿En su formación del ciudadano guía, realiza el transporte a personas con discapacidad visual en su unidad de transporte?

**Tabla 3**

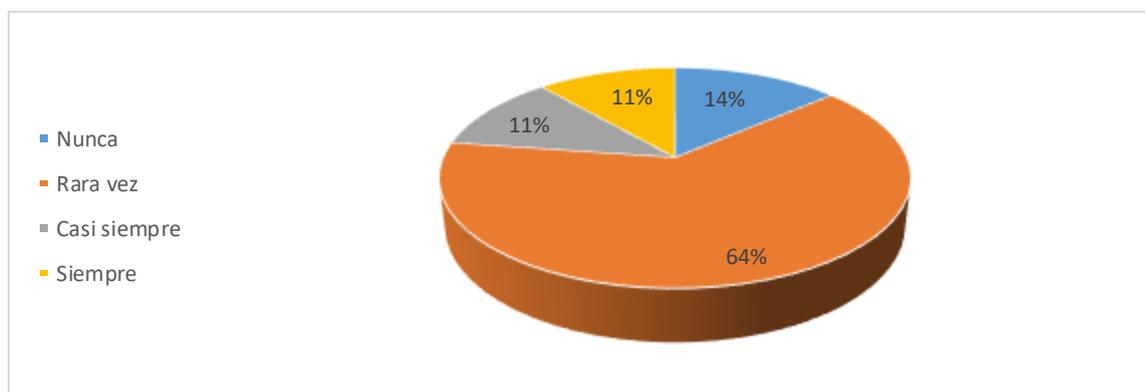
*¿En su formación del ciudadano guía, realiza el transporte a personas con discapacidad visual en su unidad de transporte?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	14%
Rara vez	28	64%
Casi siempre	5	11%
Siempre	5	11%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 1**

*¿En su formación del ciudadano guía, realiza el transporte a personas con discapacidad visual en su unidad de transporte?*



*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 14% que corresponde a 6 socios de la coop. de taxis, mencionan que ellos nunca transportan personas con discapacidades visuales, tenemos que el 64% de socios encuestados responden que rara vez transportan a personas con discapacidad visual, mientras que el 11% que corresponde a 5 socios casi siempre transportan personas con discapacidad visual u otro tipo de discapacidad física.

### **Interpretación**

Los chóferes o socios de la cooperativa de taxis “Señor del Buen Suceso”, de la ciudad de Riobamba, en su gran mayoría no brindan el servicio de transporte de personas con discapacidad visual u otro tipo de necesidades específicas, ya que consideran que es más difícil realizar esta labor por sus condiciones y el desconocimiento de trato para este grupo prioritario de la sociedad, por lo que muchas veces es preferible no atenderles.

**Pregunta N°2.** ¿Identifica inmediatamente a una persona con discapacidad visual?

**Tabla 4**

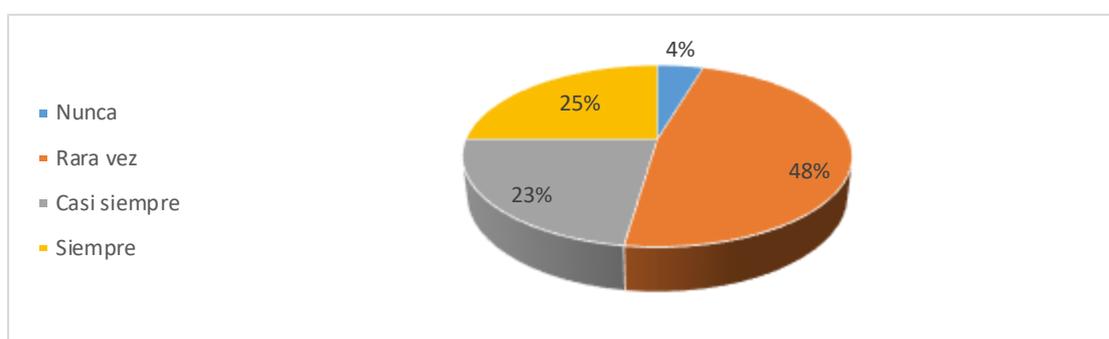
*¿Identifica inmediatamente a una persona con discapacidad visual?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	4%
Rara vez	21	48%
Casi siempre	10	23%
Siempre	11	25%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 2**

*¿Identifica inmediatamente a una persona con discapacidad visual?*



*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 48% de la población encuestada de la cooperativa de taxis que corresponde a 21 socios, mencionan que ellos rara vez pueden identificar a personas con discapacidad visual, mientras que el 23% que corresponde a 10 socios inciden en que ellos casi siempre pueden identificar a una persona con discapacidad visual ya usan bastones.

### **Interpretación**

Los socios de la cooperativa de taxis inciden en tener gran dificultad para identificar personas con discapacidad visual, debido a que por lo general están acompañadas y no utilizan el servicio de transporte público, siendo así, que los choferes no tienen la necesidad o no ven la importancia de tener un conocimiento específico para identificar a personas de este grupo prioritario por falta de capacitaciones del tema y por mínima cantidad de usuarios con este tipo de necesidad especial u otro tipo de desigualdad física.

**Pregunta N°3.** ¿Emplea estrategias inclusivas para mejorar la experiencia de movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de trabajo?

**Tabla 5**

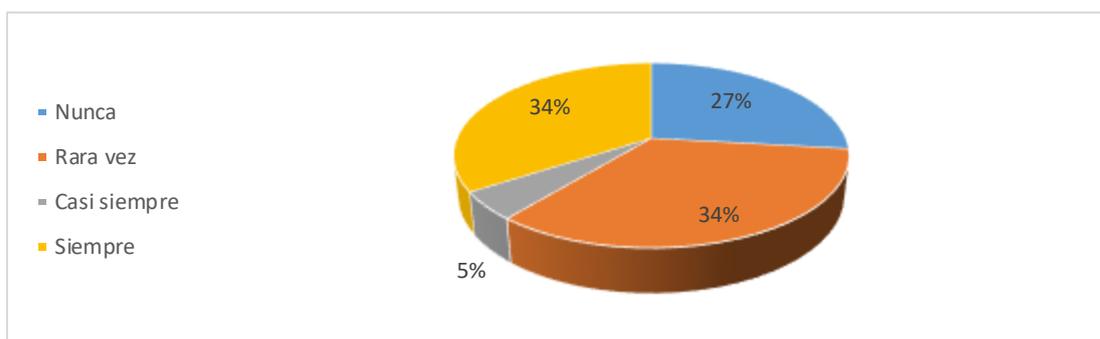
*¿Emplea estrategias inclusivas para mejorar la experiencia de movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de trabajo?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	11	27%
Rara vez	14	34%
Casi siempre	2	5%
Siempre	14	34%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 3**

*¿Emplea estrategias inclusivas para mejorar la experiencia de movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de trabajo?*



*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

Del total de la población encuesta el 27% que corresponde a 11 socios inciden en que ellos nunca emplean estrategias inclusivas para personas con discapacidad visual u otro tipo de discapacidad física, mientras que el 34% correspondiente a 14 socios, responden que rara vez emplean estrategias inclusivas a personas con discapacidad visual ayudándole a subir y bajar de la unidad.

### **Interpretación**

Los socios de la cooperativa de taxis por lo general no emplean ninguna estrategia inclusiva específica o adecuada para las personas con discapacidad visual e incluida otros tipos de discapacidades físicas o intelectuales, ya que ellos solo ayudan a subir o bajar de la unidad de transporte cobrando la misma tarifa, el desconocimiento de estrategias inclusivas específicas para este grupo prioritario son aplicadas en base a conocimientos generales o captados por información obtenida a través de publicidad.

**Pregunta N°4.** ¿Ha recibido capacitación en materia de formación de ciudadanos guías para promover la inclusión social de personas con discapacidad?

**Tabla 6**

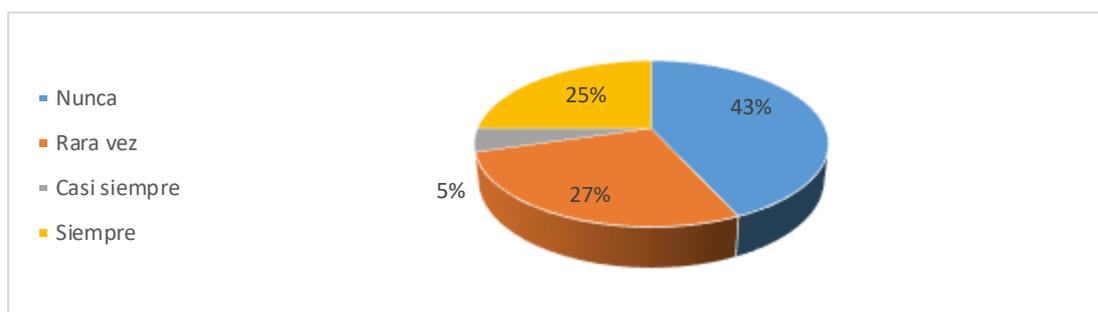
*¿Ha recibido capacitación en materia de formación de ciudadanos guías para promover la inclusión social de personas con discapacidad?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	19	43%
Rara vez	12	27%
Casi siempre	2	5%
Siempre	11	25%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 4**

*¿Ha recibido capacitación en materia de formación de ciudadanos guías para promover la inclusión social de personas con discapacidad?*



*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 43% de los socios de la cooperativa de taxis “Señor del Buen Suceso” que corresponde a 19 personas responden que ellos nunca han recibido capacitaciones en materia de formación e ciudadanos guías para la inclusión de servicios a personas con discapacidades visuales, mientras que el 27% que corresponde a 12 socios inciden en su respuesta que rara vez han recibido cursos de capacitación en formación de ciudadanos guías en inclusión de personas con discapacidades físicas como parálisis de las extremidades del cuerpo.

### **Interpretación**

Los socios mencionan que no reciben capacitaciones en materia de formación de ciudadanos guías en atención a personas con diferentes tipos de discapacidades o necesidades específicas, por lo que no con mucha concurrencia se brinda el servicio de transporte a estos grupos prioritarios.

**Pregunta N°5.** ¿Dentro de su formación ciudadana y profesional presta un servicio de calidad a sus pasajeros con discapacidad visual?

**Tabla 7**

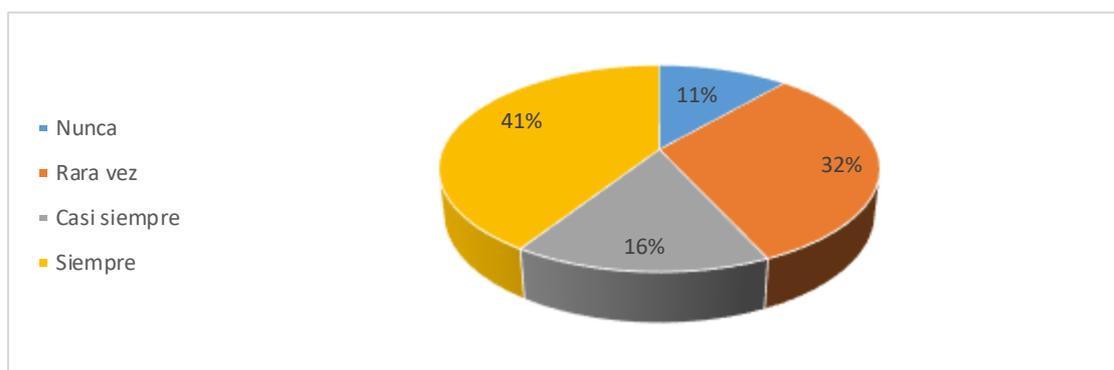
*¿Dentro de su formación ciudadana y profesional presta un servicio de calidad a sus pasajeros con discapacidad visual?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	11%
Rara vez	14	32%
Casi siempre	7	16%
Siempre	18	41%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 5**

*¿Dentro de su formación ciudadana y profesional presta un servicio de calidad a sus pasajeros con discapacidad visual?*



*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

### Análisis

El 41% que corresponde a 18 socios de la cooperativa de taxis responden que ellos siempre brindan un servicio de calidad a usuarios con discapacidad visual, mientras que el 16% mencionan que casi siempre brindan servicios de calidad con buenos tratos.

### Interpretación

Los servicios de calidad a personas con discapacidad visual en el transporte o movilidad de ellos, los socios siempre prestan una buena atención, pero no dentro de estrategias inclusivas, donde el trato es igual o generalizado sin ningún tipo de inclusión, debido a la falta de conocimientos específicos y adecuaciones de las unidades de taxi.

**Pregunta N°6.** ¿Utiliza recursos adecuados en su unidad sean tecnológicos o físicos para brindar un mejor servicio de movilidad a personas con discapacidad visual?

**Tabla 8**

*¿Utiliza recursos adecuados en su unidad sean tecnológicos o físicos para brindar un mejor servicio de movilidad a personas con discapacidad visual?*

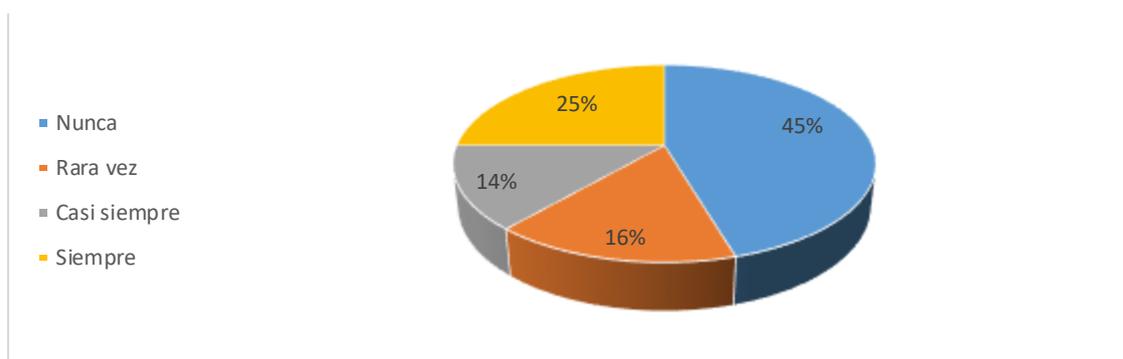
*Pregunta N°6*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	20	45%
Rara vez	7	16%
Casi siempre	6	14%
Siempre	11	25%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 6**

*¿Utiliza recursos adecuados en su unidad sean tecnológicos o físicos para brindar un mejor servicio de movilidad a personas con discapacidad visual?*



*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 45% que corresponde a 20 socios de la cooperativa, inciden en que su unidad de trabajo nunca ha contado con recursos tecnológicos o físicos adecuados para la movilidad de personas con discapacidad visual, mientras que el 16% correspondiente a 7 socios, los cuales mencionan que rara vez han usado recursos físicos como dispositivos celulares con GPS para brindar una ubicación al usuario con discapacidad visual a través de comandos de voz emitidos por el dispositivo.

### **Interpretación**

Los socios de la cooperativa de taxis nunca han empleado recursos tecnológicos y físicos adecuados para brindar el servicio a personas con discapacidad visual, en especial marcada por un desconocimiento y las dificultades que tienen este grupo prioritario para una adecuada movilización.

**Pregunta N°7.** ¿Aplica técnicas para la orientación y movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de transporte?

**Tabla 9**

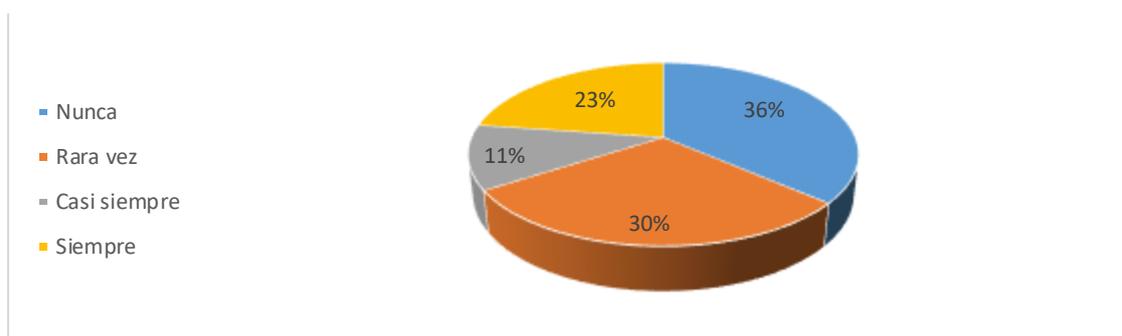
*¿Aplica técnicas para la orientación y movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de transporte?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	16	36%
Rara vez	13	30%
Casi siempre	5	11%
Siempre	10	23%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 7**

*¿Aplica técnicas para la orientación y movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de transporte?*



*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 36% de los socios encuestados que corresponde a 16 personas, responden que ellos nunca aplican técnicas de orientación y movilidad para personas con discapacidad visual, por falta de conocimientos y también por parte de que es mínimo el uso de este medio de transporte por parte de este grupo social prioritario.

### **Interpretación**

Los socios de la empresa de transporte público de taxis, no aplican técnicas de orientación y movilidad para las personas con discapacidad visual y en general con personas con diferentes dificultades para una movilidad independiente, por lo que los socios no ven la necesidad de contar con este tipo de conocimientos por medio de una guía inclusiva, donde los choferes solo van al lugar destino mencionado al inicio del recorrido.

**Pregunta N°8.** ¿La compañía promueve y socializa los valores institucionales en base a la calidad de servicios y la inclusión como formación de ciudadanos guías?

**Tabla 10**

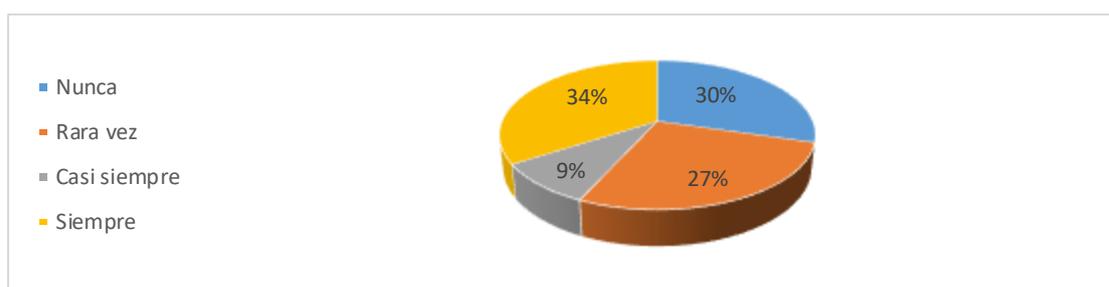
*¿La compañía promueve y socializa los valores institucionales en base a la calidad de servicios y la inclusión como formación de ciudadanos guías?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	13	30%
Rara vez	12	27%
Casi siempre	4	9%
Siempre	15	34%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 8**

*¿La compañía promueve y socializa los valores institucionales en base a la calidad de servicios y la inclusión como formación de ciudadanos guías?*



*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 30% de la población encuestada que corresponde a 13 socios, mencionan que ellos nunca han recibido una sociabilización y promoción sobre los valores institucionales basados calidad de servicios e inclusión, mientras que el 25% correspondiente a 12 personas inciden que es rara vez los directivos de la cooperativa les han mencionado sobre los valores institucionales basados sobre la calidad del servicio y la inclusión de personas con discapacidad visual y otras discapacidades.

### **Interpretación**

Los socios en un alto porcentaje han mencionado que no se promueve ni socializa los valores institucionales dentro de sus estatutos o normativas internas que tenga que ver con la calidad del servicio y la inclusión de personas con discapacidad visual, debido a que en los valores institucionales solo se encuentran referentes al trato entre compañeros, y demás temas administrativos, omitiendo capacitaciones en diferentes áreas de atención al cliente para mejorar sus servicios de movilidad a la sociedad.

**Pregunta N°9.** ¿Cuentan con políticas institucionales para promover la inclusión de personas con discapacidades visuales en los servicios de transporte?

**Tabla 11**

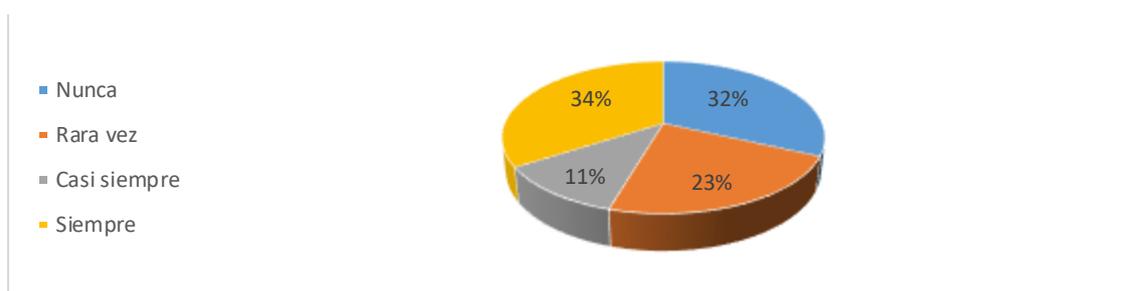
*¿Cuentan con políticas institucionales para promover la inclusión de personas con discapacidades visuales en los servicios de transporte?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	14	32%
Rara vez	10	23%
Casi siempre	5	11%
Siempre	15	34%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 9**

*¿Cuentan con políticas institucionales para promover la inclusión de personas con discapacidades visuales en los servicios de transporte?*



*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 32% que corresponde a 14 socios encuestados mencionan que ellos nunca han contado con políticas o estatutos institucionales que promuevan los servicios de transporte de inclusión a personas con discapacidad visual u otra discapacidad, mientras que el 34% mencionan que si hay dos numerales dentro de sus políticas institucionales que promueven la inclusión de personas con discapacidad en sus servicios de transporte.

### **Interpretación**

Los socios mencionan que en general el crear políticas institucionales para brindar servicios de calidad e inclusión a personas con discapacidad visual u otra, no lo han planteado como políticas internas debido a que no se cuenta con los recursos económicos y humanos que puedan ser invertidos para mejorar la movilidad de los grupos prioritarios en la ciudad, lo que ellos actúan en varias ocasiones es no brindando el transporte a ciudadanos con necesidades específicas físicas e intelectuales.

**Pregunta N°10.** ¿Es accesible para el chofer profesional capacitaciones para la formación de ciudadanos guías en movilidad de personas con discapacidad visual?

**Tabla 12**

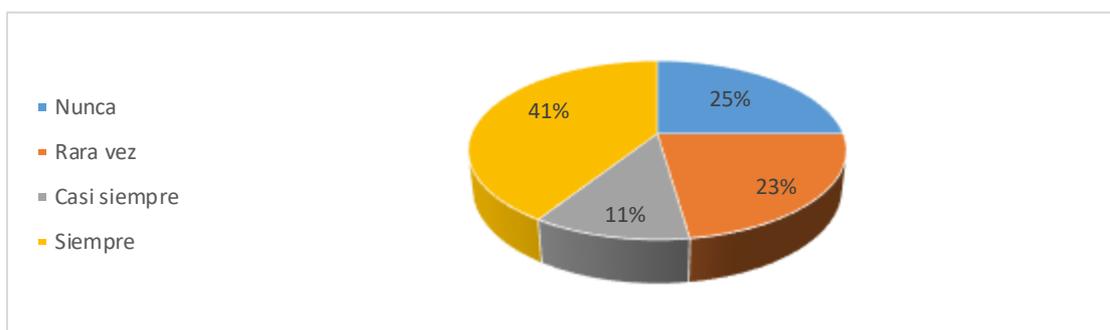
*¿Es accesible para el chofer profesional capacitaciones para la formación de ciudadanos guías en movilidad de personas con discapacidad visual?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	11	25%
Algunas veces	10	23%
Casi siempre	5	11%
Siempre	18	41%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 10**

*¿Es accesible para el chofer profesional capacitaciones para la formación de ciudadanos guías en movilidad de personas con discapacidad visual?*



*Nota.* Encuesta dirigida a socios de la coop. de taxis, realizado por Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 25% que corresponde a 11 socios de la cooperativa de taxis “Seños del Buen Suceso”, mencionan que el acceder a capacitaciones para la formación de ciudadanos guías para personas con discapacidad visual nunca ha sido realizado en la empresa, mientras que un 23% que corresponde a una persona menciona que el rara vez se ha capacitado en la formación de ciudadanos guías pero referente al tema del servicio de calidad e inclusión para personas con discapacidades de movilidad física sean paraplejia.

### **Interpretación**

Al no acceder a cursos de capacitación en la cual se cuente además de conocimientos con manuales o guías inclusivas para las diferentes capacidades físicas e intelectuales de la ciudadanía en general, los servicios serán de baja calidad y poco especializados a usuarios de grupos prioritarios, los cuales preferirán el movilizarse por medios propios o vehículos de familiares.

#### 4.1.2. Resultados de la entrevista

**Pregunta N°1.** ¿Para orientarse de acuerdo a la ubicación de donde se encuentra, emplea la técnica del tacto o ubicación táctil, para reconocer un lugar a donde quiera movilizarse?

**Tabla 13**

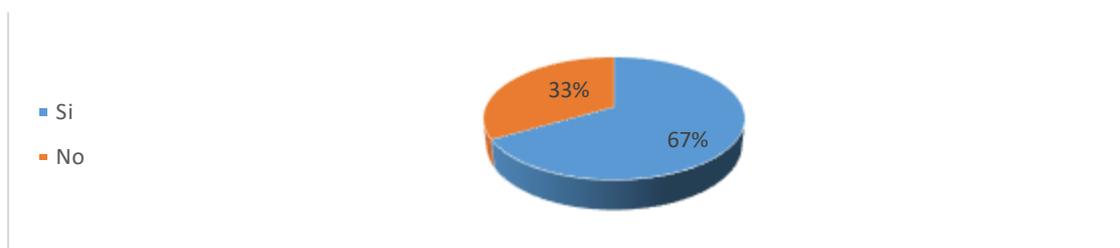
*¿Para orientarse de acuerdo a la ubicación de donde se encuentra, emplea la técnica del tacto o ubicación táctil, para reconocer un lugar a donde quiera movilizarse?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	67%
No	14	33%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 11**

*¿Para orientarse de acuerdo a la ubicación de donde se encuentra, emplea la técnica del tacto o ubicación táctil, para reconocer un lugar a donde quiera movilizarse?*



*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

#### **Análisis**

El 67% que corresponde a 28 personas con discapacidad visual que fueron entrevistados, mencionan que ellos usan mayoritariamente la técnica táctil para poder ubicarse u orientarse de un lugar donde se encuentren, mientras que el 33% correspondiente a 14 entrevistados de Aprodvich inciden en la respuesta que no emplean o usan la técnica del tacto o ubicación táctil para tener la noción de donde se encuentran.

#### **Interpretación**

Un alto porcentaje de las personas con discapacidad visual de Aprodvich emplean la técnica táctil para tener una noción de la ubicación donde están y hacia donde se dirigen, principalmente caracterizado por patrones ya conocidos, usando por lo general como recurso el bastón y la mano.

**Pregunta N°2.** ¿Usted se orienta mediante la estimulación auditiva o sonora, para tener una noción de cuál es su ubicación al momento de moverse de un lugar a otro?

**Tabla 14**

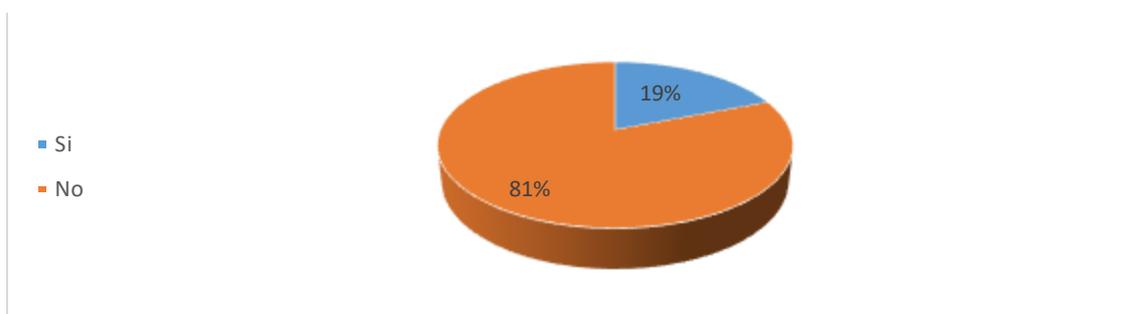
*¿Usted se orienta mediante la estimulación auditiva o sonora, para tener una noción de cuál es su ubicación al momento de moverse de un lugar a otro?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	19%
No	34	81%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 12**

*¿Usted se orienta mediante la estimulación auditiva o sonora, para tener una noción de cuál es su ubicación al momento de moverse de un lugar a otro?*



*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 81% correspondiente a 34 personas con discapacidad visual de Aprodvich menciona que ellos no usan la estimulación auditiva o sonora para tener una noción al momento de moverse de un lugar a otro, por otro lado, el 19% que corresponde a 8 personas de la asociación para personas con discapacidad visual responden que si usan esta técnica auditiva ya que su recorrido para moverse si tiene un patrón de sonidos ya grabados.

### **Interpretación**

El desarrollo de los sentidos en especial el táctil y auditivo para las personas con discapacidad visual es primordial, pero los entrevistados de la asociación Aprodvich coinciden en decir que la ubicación por medio de una estimulación auditiva o sonora les resulta complicada al momento de moverse, causada por una excesiva contaminación auditiva, que consiste en bulla emitida por locales comerciales, automóviles, entre otras.

**Pregunta N°3.** ¿En cuanto a su orientación para desplazarse de un lugar a otro, acude a la ayuda de personas?

**Tabla 15**

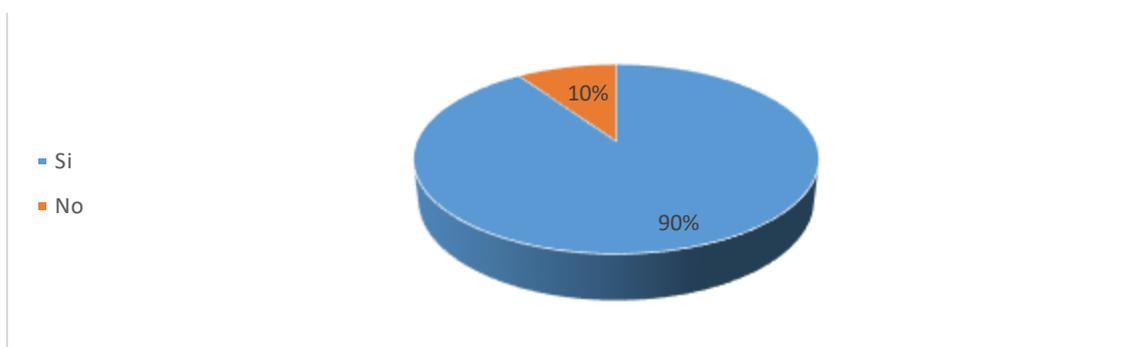
*¿En cuanto a su orientación para desplazarse de un lugar a otro, acude a la ayuda de personas?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	38	90%
No	4	10%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 13**

*¿En cuanto a su orientación para desplazarse de un lugar a otro, acude a la ayuda de personas?*



*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 90% que corresponde a 38 personas mencionan que para orientarse al momento de movilizarse de un lugar a otro si necesitan de la ayuda de personas para guiarse, mientras que para el 10% correspondiente a 4 personas con discapacidad visual mencionan que no necesitan de la ayuda de personas para poder movilizarse ya que la ruta que ellos recorren a diario ya es conocida.

### **Interpretación**

La ayuda que necesitan las personas con discapacidad visual es más centrada en la movilización ya que pueden surgir problemas, accidentes o ser víctimas de la delincuencia, así como también un abuso al momento de tener que usar taxi o algún transporte público, la mínima inclusión en señaléticas en lenguaje Braille en puntos estratégicos para mejorar la ubicación, siendo que la mayoría de las personas con discapacidad visual entrevistadas mencionan que ellos se movilizan mediante la ayuda de un familiar.

**Pregunta N°4.** ¿Qué tipo de transporte utiliza para su movilización?

**Tabla 16**

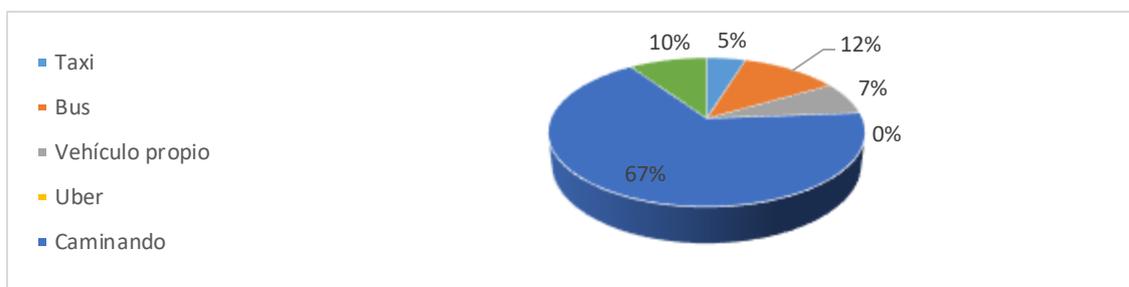
*¿Qué tipo de transporte utiliza para su movilización?*

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Taxi	2	5%
Bus	5	12%
Vehículo propio	3	7%
Uber	0	0%
Caminando	28	67%
Ayuda de cuidador/a	4	10%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 14**

*¿Qué tipo de transporte utiliza para su movilización?*



*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 67% que corresponde a 28 personas con discapacidad visual responden que ellos se movilizan por el medio propio (caminando), un 12% o 5 personas se movilizan por el medio de bus o transporte público, el 10% correspondiente a 4 entrevistados de Aprodvich se movilizan por el medio de ayuda del cuidador/a, mientras que apenas un 5% o 2 personas con discapacidad visual se trasladan en taxi pero considerando que es de conocidos.

### **Interpretación**

La movilización de las personas con discapacidad visual se torna dificultosa y excluyente para este grupo prioritario ya que no se cuenta con una cultura de inclusión y ni la inversión en infraestructura, recursos tecnológicos, y talento humano que fomente la inclusión social, por lo que las personas en su gran mayoría optan por caminar y no usar transporte público.

**Pregunta N°5.** ¿Cuántas veces a la semana utiliza el servicio de transporte de taxi?

**Tabla 17**

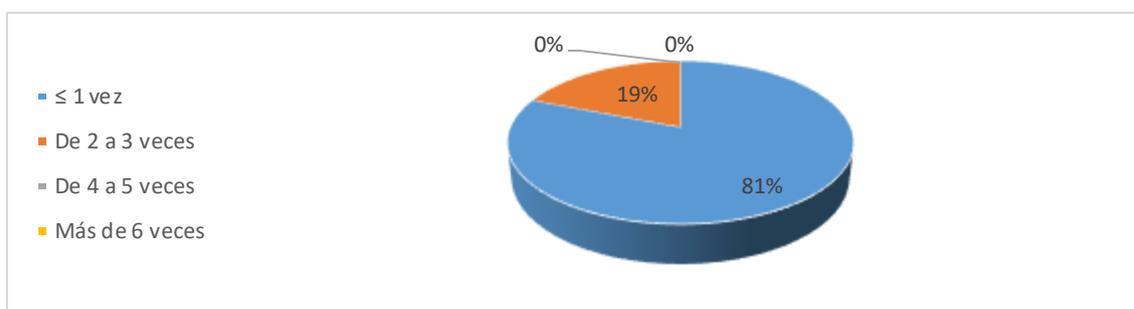
*¿Cuántas veces a la semana utiliza el servicio de transporte de taxi?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
≤ 1 vez	34	81%
De 2 a 3 veces	8	19%
De 4 a 5 veces	0	0%
Más de 6 veces	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>19%</b>

*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 15**

*¿Cuántas veces a la semana utiliza el servicio de transporte de taxi?*



*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

De un total de 42 personas con discapacidad visual entrevistados, se obtiene que el 81% que corresponde a 34 individuos mencionan que ellos usan taxi 1 vez o ninguna a la semana, mientras que 8 personas con discapacidad visual (19%) responden que utilizan taxi para movilizarse de 2 a 3 veces a la semana para movilizarse.

### **Interpretación**

Las personas con discapacidad visual que asisten a la asociación Aprodvich, en su mayoría prefieren el movilizarse a pie y si es necesario mediante la utilización de taxis, por lo que no se sienten conformes con el tipo de servicio que les brindan y el abuso en el exceso de cobros de la carrera, ya que son llevados por calles diferentes para hacer más largo el recorrido.

**Pregunta N°6.** ¿Al moverse caminando de manera autónoma utiliza bastón, dispositivo sensor de obstáculos o con la ayuda de una persona guía?

**Tabla 18**

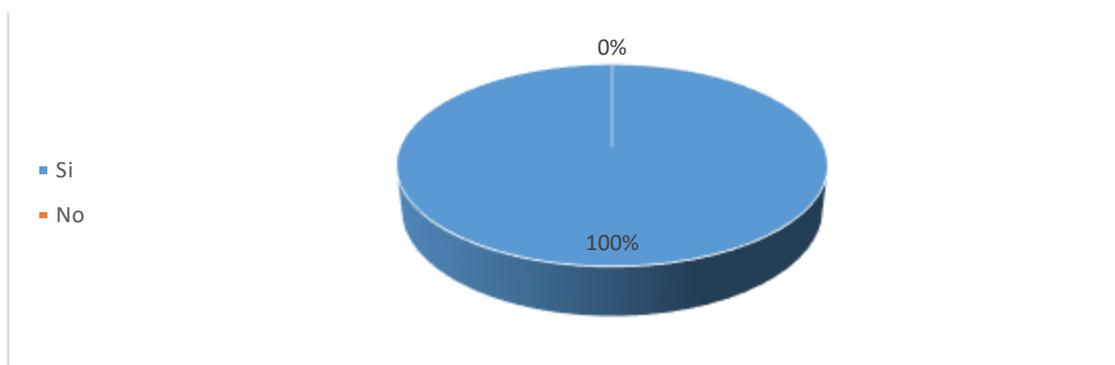
*¿Al moverse caminando de manera autónoma utiliza bastón, dispositivo sensor de obstáculos o con la ayuda de una persona guía?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	42	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 16**

*¿Al moverse caminando de manera autónoma utiliza bastón, dispositivo sensor de obstáculos o con la ayuda de una persona guía?*



*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 100% de las personas con discapacidad visual entrevistados mencionan que utilizan para su movilización al momento de caminar o de manera independiente usan por lo general bastón y la ayuda de cuidadores.

### **Interpretación**

Las personas con discapacidad visual en la ciudad de Riobamba mencionan que se sienten excluidos al no vivir en una ciudad inclusiva con recursos físicos y tecnológicos adecuados a sus necesidades, así como una infraestructura de la ciudad para el fácil desenvolvimiento de este grupo prioritario, por lo que la mayoría prefiere el moverse por medios independientes o caminando, con la ayuda de un bastón o personas cuidadoras.

**Pregunta N°7.** ¿Considera que el servicio que se brinda en el transporte público para personas con discapacidad visual cumple con las políticas públicas de inclusión en ciudad de Riobamba?

**Tabla 19**

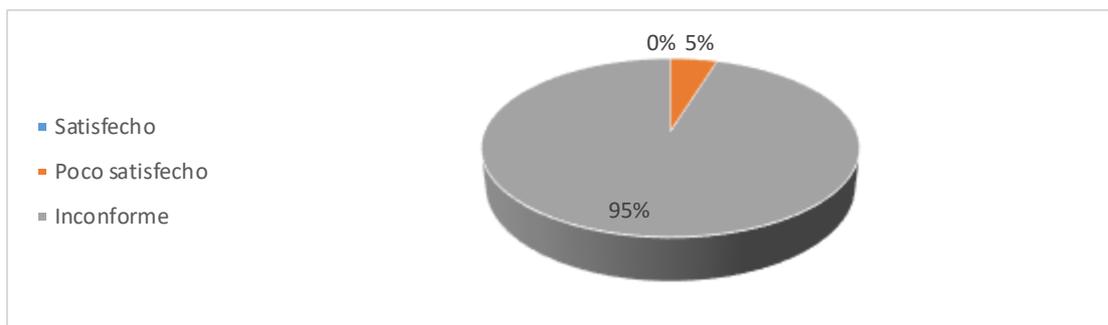
*¿Considera que el servicio que se brinda en el transporte público para personas con discapacidad visual cumple con las políticas públicas de inclusión en ciudad de Riobamba?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	2	5%
Inconforme	40	95%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 17**

*¿Considera que el servicio que se brinda en el transporte público para personas con discapacidad visual cumple con las políticas públicas de inclusión en ciudad de Riobamba?*



*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 95% que corresponde a 40 personas con discapacidad visual que asisten a la asociación Aprodvich mencionan que se sienten inconformes con el servicio que se brinda en el transporte público ya que no se cumplen con las políticas inclusivas, mientras que el 5% correspondiente a 2 personas mencionan que se sienten poco satisfechas.

### **Interpretación**

La movilidad de personas con discapacidad visual u otro tipo de discapacidad que no cumpla con las políticas públicas de inclusión, no permiten mejorar la calidad de vida de estos grupos prioritarios, por lo que no contar con servicios de calidad y adecuados a las necesidades específicas no cumplen con las políticas de inclusión y ni las empresas tienen objetivos de cumplir con la responsabilidad social.

**Pregunta N°8.** ¿Considera usted que el transporte de taxis cuenta con recursos necesarios para mejorar la experiencia de movilidad?

**Tabla 20**

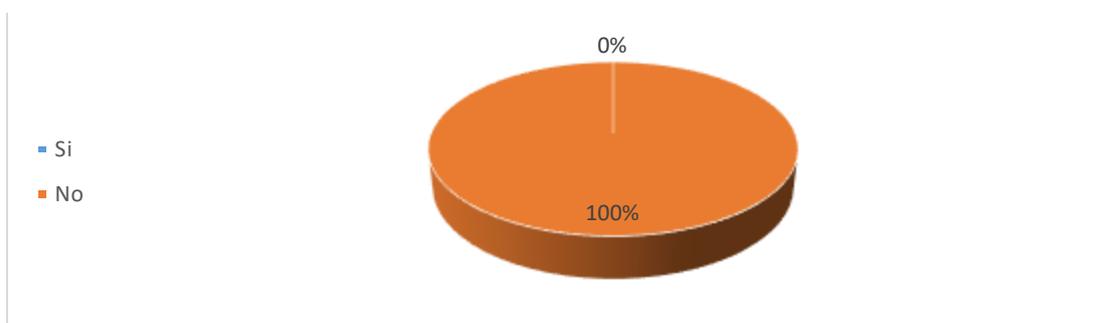
*¿Considera usted que el transporte de taxis cuenta con recursos necesarios para mejorar la experiencia de movilidad?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	42	100%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 18**

*¿Considera usted que el transporte de taxis cuenta con recursos necesarios para mejorar la experiencia de movilidad?*



*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 100% de los entrevistados que corresponden a 42 personas con discapacidad visual de la asociación Aprodvich consideran que el transporte de taxis en la ciudad no cuenta con los recursos necesarios para brindar una mejor experiencia al movilizarse.

### **Interpretación**

Al tener que brindar un servicio de transporte para las personas con discapacidad visual, tiene que estar enfocada en cumplir con un servicio de calidad pero de la cual no solo se refiere al trato del chofer hacia el usuario, esto también tiene que estar incurrida por recursos físicos y tecnológicos adecuados destinados para este grupo prioritario, siendo así que en la ciudad las unidades de transporte público no tienen recursos físicos y tecnológicos, ni políticas institucionales que permitan la inclusión social.

**Pregunta N°9.** ¿Cree que las políticas internas de las empresas de transporte público promueven y fortalecen a la inclusión social de personas con discapacidades visuales?

**Tabla 21**

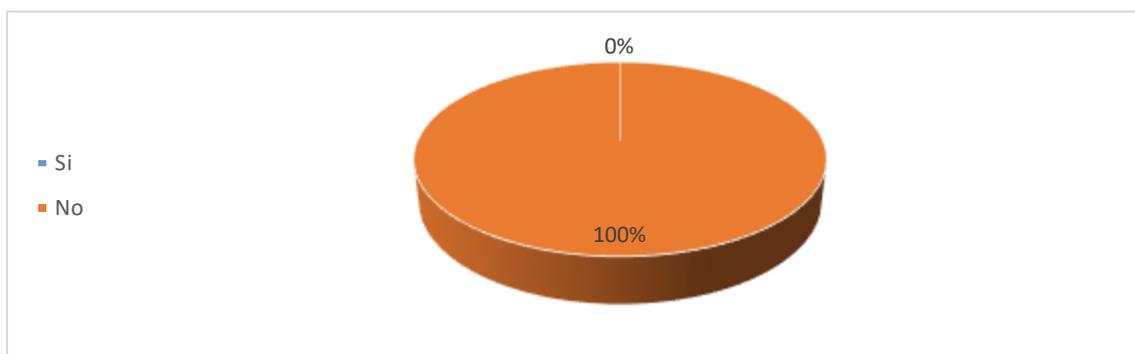
*¿Cree que las políticas internas de las empresas de transporte público promueven y fortalecen a la inclusión social de personas con discapacidades visuales?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	42	100%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 19**

*¿Cree que las políticas internas de las empresas de transporte público promueven y fortalecen a la inclusión social de personas con discapacidades visuales?*



*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 100% de las personas con discapacidad visual entrevistadas de Aprodvich consideran que las políticas institucionales de las empresas de transporte público no promueven ni fortalecen la movilidad, siendo así que el trato que brindan los choferes tampoco es adecuado a este grupo prioritario.

### **Interpretación**

Las políticas institucionales de las empresas o compañías que brindan servicios de transporte público, sean taxis o buses urbanos no promueven ni fortalecen la inclusión en movilidad de personas con necesidades específicas, por lo que esto causa en las personas con discapacidad visual que prefieran movilizarse de manera independiente o caminando, que optar por el servicio de transporte.

**Pregunta N°10.** ¿Considera que mejoraría su movilidad mediante utilización señaléticas por medio del lenguaje Braille por parte de la sociedad?

**Tabla 22**

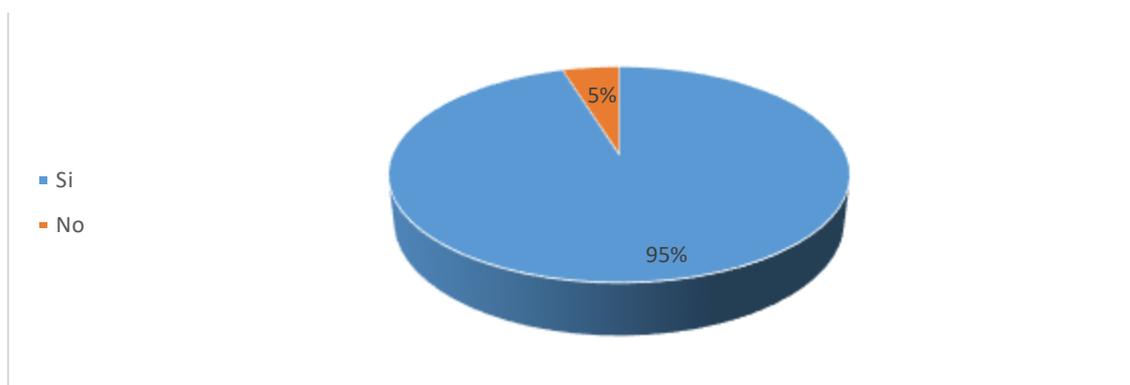
*¿Considera que mejoraría su movilidad mediante utilización señaléticas por medio del lenguaje Braille por parte de la sociedad?*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	95%
No	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

**Gráfico 20**

*¿Considera que mejoraría su movilidad mediante utilización señaléticas por medio del lenguaje Braille por parte de la sociedad?*



*Nota.* Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual Aprodvich, Norma Yantalema, 2022.

### **Análisis**

El 95% que corresponde a 40 personas con discapacidad visual de Aprodvich responden que la utilización de señaléticas mediante el lenguaje Braille sería una estrategia inclusiva que, si mejoraría en su movilidad, siendo que el 5% consideran que no mejoraría eso la movilidad si las personas que brindan el servicio de movilidad mediante automóviles no cambian sus valores.

### **Interpretación**

El uso del lenguaje Braille es el medio por el cual las personas con discapacidad visual pueden leer, por lo que señaléticas en este lenguaje les permitiría reconocer las paradas de transporte público, dentro de los cuales, en áreas estratégicas como carné con nombre de la cooperativa, chofer, timbres, entre otros, les permitirían una mejor movilidad al incentivar estrategias inclusivas a la sociedad para este grupo prioritario.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- A través de la aplicación del instrumento investigativo del cuestionario mediante la encuesta a los socios de la cooperativa de taxis “Señor del Buen Suceso” se determinó, que los factores que intervienen en la formación de ciudadanos guías están marcados principalmente por la falta de capacitaciones de servicios inclusivos de personas con diferentes discapacidades o necesidades, la mínima inversión en tecnología, las inadecuadas políticas internas de la empresa que fomenten y promuevan la inclusión social. Lo que provoca que choferes no tengan ni conocimientos adecuados y ni se encuentren equipadas las unidades de manera idónea para brindar el servicio de movilidad a personas con discapacidad visual.
- La movilidad de las personas con discapacidad visual en la ciudad de Riobamba es un problema tanto de manera estructural de la ciudad, así como de las empresas de transporte público, por lo que, las características que interfieren en la movilidad son la mínima señalética en lenguaje Braille, el uso de recursos tecnológicos, el empleo de personas especializadas en inclusión, la baja sociabilización y sensibilización sobre proyectos de inclusión social de grupos prioritarios a la sociedad en general.
- A través de la elaboración de la Guía inclusiva con estrategias para la formación de ciudadanos guías en el transporte de personas con discapacidad visual fue fundamentada en actividades que fomenten la calidad, inclusión, igualdad y equidad de oportunidades de las personas de este grupo prioritario, razón por el cual los señores choferes de la cooperativa de taxis “Señor del Buen Suceso”, cuenten con una herramienta que les permitirá apoyar y formarse para tener los conocimientos idóneos para brindar un servicio de calidad para la movilidad inclusiva.

## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda que los socios de la empresa de taxis “Señor del Buen Suceso”, se capaciten de manera continua mediante cursos y talleres sobre temas de inclusión social para brindar servicios de movilidad a personas con discapacidades, así como la inversión en tecnología para mejorar la orientación en sus unidades de transporte para estas personas, también se recomienda realizar alianzas institucionales de ayuda o atención a personas con discapacidades para poder movilizarlas de manera segura y adecuada.
- Se recomienda a la asociación Aprodvich que brinda servicios de ayuda a personas con discapacidad visual, realice alianzas estratégicas con cooperativas de taxis en la ciudad de Riobamba, para mejorar la movilidad de sus asociados, permitiendo de esta forma fomentar y promover la inclusión social, así como el contar con asesorías de especialistas en las necesidades de este grupo prioritario.
- Se recomienda que la Guía inclusiva de formación de ciudadanos guías para transporte inclusivo sea aplicada en tres fases a los señores choferes de la cooperativa de taxis “Señor del Buen Suceso”, siendo la primera fase de sensibilización, la segunda evaluación y la tercera de retroalimentación para mejorar la movilidad de las personas con discapacidad visual de Aprodvich en la ciudad de Riobamba.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J., & Jurgenson, G. (2018). *Ciencias de la Educación investigativa*. México: Universidad Javeriana. <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/15.pdf>
- Andrade, P. (2018). *www.inci.gov.co*. <https://www.inci.gov.co/blog/orientacion-y-movilidad-de-personas-con-discapacidad-visual>
- Arnaiz, P., & Haro, R. (2019). Ciudadanía e interculturalidad: claves para la educación del siglo XXI. España. <https://red.pucp.edu.pe/ridei/files/2019/08/005.pdf>
- Arroyave, N. (2019). Horus; Movilidad autónoma de personas con discapacidad visual en la ciudad de Medellín. Medellín, Colombia. [https://www.berazategui.gob.ar/mapeodegestion/archivos/smart/Desarrollo\\_Sistema\\_Movilidad\\_Arroyave\\_2019.pdf](https://www.berazategui.gob.ar/mapeodegestion/archivos/smart/Desarrollo_Sistema_Movilidad_Arroyave_2019.pdf)
- Barre, J. (2022). Estrategias de liderazgo inclusivo para fortalecer la práctica inclusiva del docente de la ciudad de Guayaquil – Ecuador. *Cátedra*, 5(2), 98-112. <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CATEDRA/article/view/3549>
- Barros, D., Lastre, G., García, E., & Rúa, L. (2020). Cultura de paz y formación ciudadana como bases de la educación en Colombia. 25(11). Colombia: REVISTA INTERNACIONAL DE FILOSOFÍA Y TEORÍA SOCIAL. <https://doi.org/http://doi.org/10.5281/zenodo.4278369>
- Camayo, E., Minaya, R., & Ruiz, M. (2022). *www.scielo.br*. [www.scielo.br: https://www.scielo.br/j/rbedu/a/v6wtjB6h5JQdRKWtXDjdhr/](https://www.scielo.br/j/rbedu/a/v6wtjB6h5JQdRKWtXDjdhr/)
- Colegio Terra Nova. (2020). PROGRAMA DE FORMACIÓN CIUDADANA. Colombia. <http://www.colegioterranova.cl/images/Programa%20Formacion%20Ciudadana.pdf>
- Conde, S., Conde, G., & Albuquerque, F. (2022). *Formación Cívica y Ética; Orientaciones didácticas* (1 ed.). México: Comisión Nacional para la Mejora Continua de la Educación. [https://www.mejoredu.gob.mx/images/publicaciones/orientaciones/OD\\_S01\\_FC\\_E.pdf](https://www.mejoredu.gob.mx/images/publicaciones/orientaciones/OD_S01_FC_E.pdf)
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2022). *www.consejodiscapacidades.gob.ec*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

- Constitución de la República del Ecuador. (08 de 01 de 2021). Derechos de movilidad humana. Ecuador: LexisFinder. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Coyotl, M. (2019). Análisis de actividad cerebral con resonancia magnética en niños con ceguera congénita. Puebla, México. <https://repositorioinstitucionalbuap.mx/handle/20.500.12371/4921>
- Dirección General de Programas Asistenciales. (2020). Protocolo para el diagnóstico y seguimiento de las distrofias hereditarias de retina en la Comunidad Autónoma de Canarias. Las Canarias, España: Gobierno de Canarias. [https://www3.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/content/1e27cd6c-f166-11e3-a788-5f1420c9318c/Prot\\_DistrofiasHereditariasRetina.pdf](https://www3.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/content/1e27cd6c-f166-11e3-a788-5f1420c9318c/Prot_DistrofiasHereditariasRetina.pdf)
- Espinal, J. (2022). LA INCLUSIÓN LABORAL BASADA EN LAS EXPERIENCIAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE MANABÍ. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social "Tejedora"*, 5(10). <https://publicacionescd.ulead.edu.ec/index.php/tejedora/article/view/322/514>
- Finocchiro, A. (2019). Educación inclusiva; fundamentos y prácticas para la inclusión. Argentina: Ministerio de educación. [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/discapacidad\\_visual\\_0.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/discapacidad_visual_0.pdf)
- García, C. (2019). *Ciudadanía Cosmopolita*. España. [https://www.researchgate.net/publication/28065411\\_Ciudadania\\_cosmopolita](https://www.researchgate.net/publication/28065411_Ciudadania_cosmopolita)
- Gerardy, S., & Velasteguí, J. (2021). Diseño e implementación de un prototipo de gorra electrónica con sensores PIR para la detección de obstáculos elevados con alerta vibratoria para mejorar la seguridad en la movilidad de personas no videntes. Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/60714/1/B-CINT-PTG-N.827%20Velastegui%20Su%20c3%a1rez%20Jose%20lyne%20Katherine%20%20%20%20Gerardy%20%20S%20c3%a1nchez%20Sara%20Camila.pdf>
- González, T., & Corvera, L. (2020). *Democracia y formación ciudadana* (1 ed.). México: Instituto Nacional Electoral. <https://www.ine.mx/wp-content/uploads/2021/02/CDCD-28.pdf>
- González, Y., Díaz, R., & Echevarría, M. (2022). LA FORMACIÓN CIUDADANA DESDE EL ESTUDIO DE LA ANTIGÜEDAD Y EL MEDIOEVO. *Qualitas*, 24(24), 76-90. [www.doi.org/10.55867/qual24.06](http://www.doi.org/10.55867/qual24.06)

- Jasarevic, T. (2019). *www.oms.org*. *www.who.int*: <https://www.who.int/es/news/item/08-10-2019-who-launches-first-world-report-on-vision>
- Juárez, E. (2019). Civismo y formación ética: grandes ausentes frente a enormes problemas. *www.inee.edu.mx*, 1-7. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/05/07Caso.pdf>
- Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). ESTUDIOS TRANSVERSALES. *Scielo.com*, 1, 179-185. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
- Meléndez, M. (2019). Formación para la Ciudadanía en el alumnado de secundaria en México: Diagnóstico desde un modelo democrático e intercultural. México. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/01/mary-tere.pdf>
- Mendoza, T., & Pérez, M. (2021). Síndrome de Ceguera-Sordera. Brasil. <https://www.iapo.org.br/wp-content/uploads/2021/03/XVI-Manual-de-la-IAPO-ES-25.pdf>
- Montero, Y., & Vizcaíno, M. (2020). Pterigión. Aspectos clínicos y factores asociados. *Medicoquir*, 12(2), 1-16. <https://www.medigraphic.com/pdfs/invmed/cm-q-2020/cm-q202w.pdf>
- Mosteiro, M., & Porto, A. (2017). *www.Scielo.com*. (EDITUS, Ed.) <https://books.scielo.org/id/yjxdq/pdf/mororo-9788574554938-01.pdf>
- Murillo, L., Ramos, D., García, I., & Sotelo, M. (2020). Estrategias educativas inclusivas y su relación con la autoeficacia de docentes en formación. 20(1), 1-25. Costa Rica: Revista Actualidades Investigativas en Educación. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v20n1/1409-4703-aie-20-01-168.pdf>
- Neira, M., Becerra, R., Prieto, D., & Berrocal, L. (2021). *Guía de servicio inclusivo para personas con discapacidad en el sector de infraestructura y energía*. Estados Unidos: Creative Commons. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Guia-de-servicio-inclusivo-para-personas-con-discapacidad-en-el-sector-de-Infraestructura-y-Energia.pdf>
- Neira, R., Lurgo, G., Rubiolo, B., & Burgos, F. (2021). Visión estéreo para personas no videntes con cámaras de bajo costo. Argentina. <http://www3.fi.mdp.edu.ar/otec/revista/index.php/AACINI-RIII/article/view/24/19>

- Ocampo, A. (2018). CONSIDERACIONES EPISTEMOLÓGICAS PARA UNA EDUCACIÓN INCLUSIVA. *Revinpost*, 29(2), 83-111. <https://www.redalyc.org/pdf/658/65848281005.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (13 de 10 de 2022). *www.who.int*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>
- Pérez, S., & Barruecos, L. (2022). Modelo pedagógico de formación ciudadana de los estudiantes de la carrera Licenciatura en Cultura Física. *19(2)*. Cuba: Olimpia. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/429/4292987007/4292987007.pdf>
- PreventBlindness.org. (2021). Enfermedades hereditarias de la retina. Argentina: PreventBlindness. <https://preventblindness.org/wp-content/uploads/2021/06/ESP-Inherited-Retinal-Diseases-Factsheet.pdf>
- Quesada, M. (2021). Metodologías inclusivas y emergentes para la formación docente en inclusión educativa. *Revista Internacional de Apoyo a la Inclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad*, 7(2), 110-117. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.17561/riai.v7.n2.6363>
- Restrepo, J. (2017). Análisis de la accesibilidad en el transporte público para personas con discapacidad en la ciudad de Medellín. Medellín, Colombia. [https://ridum.umanizales.edu.co/bitstream/handle/20.500.12746/3518/Restrepo\\_A\\_Julian\\_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ridum.umanizales.edu.co/bitstream/handle/20.500.12746/3518/Restrepo_A_Julian_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Río, A. (2020). CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN URGENCIAS ANTE LOS TRAUMAS OCULARES. Chile: Semes. [https://congresosfnn.com/wp-content/uploads/2020/02/congreso-internacional-urgencias/comunicacion-escrita-congreso-internacional-urgencias/2020-02-12\\_5e444da3ebe4f\\_Cuidadosdeenfermeraenurgenciasantelostrumasoculares.pdf](https://congresosfnn.com/wp-content/uploads/2020/02/congreso-internacional-urgencias/comunicacion-escrita-congreso-internacional-urgencias/2020-02-12_5e444da3ebe4f_Cuidadosdeenfermeraenurgenciasantelostrumasoculares.pdf)
- Rodríguez, M., Palomero, J., & Palomero, P. (2018). Interculturalismo, ciudadanía cosmopolita y educación intercultural. *Redalyc.org*, 20(1), 17-37. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411310002>
- Rosales, C. (2019). Hacia una ciudadanía inclusiva ¿Un reto a la complejidad educativa? *REVISTA EDUCACIÓN INCLUSIVA*, 2(3). <https://www.Dialnet-HaciaUnaCiudadaniaInclusiva-3082396.pdf>
- Sánchez, F. (2019). *www.scielo.org.pe*. [www.scielo.org.pe: http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf)

- Sandoval, A., Pusedá, M., Garrido, F., & Herrera, E. (2019). Sistema embebido para movilidad de personas con discapacidad visual. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes. [https://www.researchgate.net/profile/Erick-Herrera-13/publication/335474988\\_Sistema\\_embebido\\_para\\_movilidad\\_de\\_personas\\_con\\_discapacidad\\_visual/links/5d683aa3299bf1d59944914f/Sistema-embebido-para-movilidad-de-personas-con-discapacidad-visual.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Erick-Herrera-13/publication/335474988_Sistema_embebido_para_movilidad_de_personas_con_discapacidad_visual/links/5d683aa3299bf1d59944914f/Sistema-embebido-para-movilidad-de-personas-con-discapacidad-visual.pdf)
- Tipantuña, F. (2019). Autonomía de personas con discapacidad visual a través del diseño interior en espacios comerciales. Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29378/1/Tipantu%C3%B1a%20Freddy.pdf>
- Tomé, M., Berrocal, E., & Buendía, L. (2019). CONTENIDOS FUNDAMENTALES PARA LA FORMACIÓN DEL CIUDADANO INTERCULTURAL. España: Universidad de Granada. <https://revistas.um.es/rie/article/view/99671/121681>
- Universidad de Cartagena. (2019). PROPUESTA DE UNA FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA ARTICULACIÓN DE LA ENSEÑANZA PREESCOLAR CON LA EDUCACIÓN AL INICIO DE DEL CICLO DE BÁSICA PRIMARIA DESDE LO CURRICULAR, LA POSICIÓN DE LOS DOCENTES, SUS PRACTICAS Y EXPERIENCIAS. Colombia. [https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/9245/Anexos\\_JA RAMILLOM\\_MENDOZALCartagena\\_08.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/9245/Anexos_JA RAMILLOM_MENDOZALCartagena_08.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Vergara, L., Torres, R., & Donoso, S. (2020). HABITABILIDAD INCLUSIVA EN LOS TAXIS DE SANTIAGO: ESTADO DEL ARTE Y CONSIDERACIONES DESDE EL DISEÑO INDUSTRIAL. *www.Scielo.cl*(45), 84-97. <https://www.scielo.cl/pdf/revista180/n45/0718-669X-revista180-45-84.pdf>

## ANEXOS

**Anexo 1.** Encuesta dirigida a socios de la cooperativa de taxis “Señor del Buen Suceso”



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN Y**  
**POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA**  
**Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**TEMA:** FORMACIÓN DE CIUDADANOS GUÍAS EN LA COOPERATIVA DE TAXIS SEÑOR DEL BUEN SUCESO PARA LA MOVILIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL (APRODVICH) DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, 2021-2022.

**Datos informativos**

**Nombre de la institución:** Cooperativa en taxis Señor del Buen Suceso

Cantón: Riobamba

Provincia: Chimborazo

Fecha:.....

Nombre del socio o chofer de la unidad:.....

**Indicaciones:**

La presente encuesta es anónima dirigida a los señores/as conductores de la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso.

Lea detenidamente cada pregunta y marque con una x la respuesta que considere más adecuada

**Objetivo:** Identificar los factores que intervienen en la formación de ciudadanos guías de la cooperativa de taxis Señor del Buen Suceso de la ciudad de Riobamba.

DESCRIPCIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN			
	NUNCA	RARA VEZ	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿En la formación de ciudadano guía realiza el transporte de personas con discapacidad visual en su unidad de transporte?				
2. ¿Identifica inmediatamente a una persona con discapacidad visual?				
3. ¿Emplea estrategias inclusivas para mejorar la experiencia de movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de trabajo?				
4. ¿Ha recibido capacitación en materia de formación de ciudadanos guías para promover la inclusión social de personas con discapacidad visual?				
5. ¿Dentro de su formación ciudadana y profesional presta un servicio de calidad a sus pasajeros con discapacidad visual?				
6. ¿Utiliza recursos adecuados en su unidad sean tecnológicos o físicos para brindar un mejor servicio de movilidad a personas con discapacidad visual?				
7. ¿Aplica técnicas para la orientación y movilidad de personas con discapacidad visual en su unidad de transporte?				
8. ¿La compañía promueve y socializa los valores institucionales en base a la calidad de servicios y la inclusión como formación de ciudadanos guías?				
9. ¿Cuentan con políticas institucionales para promover la inclusión de personas con discapacidades visuales en sus servicios de transporte?				
10. ¿Es accesible para el chofer profesional capacitaciones para la formación de ciudadanos guías en movilidad de personas con discapacidad visual?				

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 2.** *Entrevista dirigida a personas con discapacidad visual de la asociación “Aprodvich”.*



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN Y**  
**POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN EDUCACION MENCIÓN INCLUSIÓN EDUCATIVA Y**  
**ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**FECHA DE LA ENTREVISTA:** .....

**NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA:** .....

La siguiente entrevista está dirigida a las personas con discapacidad visual (APRODVICH) de la ciudad de Riobamba.

**Objetivo.** Determinar qué características interfieren en la movilidad de las personas con discapacidad visual de Aprodvich en la ciudad de Riobamba.

**Preguntas:**

1. ¿Para orientarse de acuerdo a la ubicación de donde se encuentra, emplea la técnica del tacto o ubicación táctil, para reconocer un lugar a donde quiera movilizarse?

SI ( )

NO ( )

2. ¿Usted se orienta mediante la estimulación auditiva o sonora, para tener una noción de cuál es su ubicación al momento de movilizarse de un lugar a otro?

SI ( )

NO ( )

3. ¿En cuanto a su orientación para desplazarse de un lugar a otro, acude a la ayuda de personas?

SI ( )

NO ( )

4. ¿Qué tipo de transporte utiliza para su movilización?

Taxi ( )

Bus ( )

Vehículo propio ( )

Uber ( )

Caminando ( )

Ayuda de cuidador/a ( )

5. ¿Cuántas veces a la semana utiliza el servicio de transporte de taxi?

≤ 1 vez ( )

De 2 a 3 ( )

De 4 a 5 veces ( )

Más 6 veces ( )

6. ¿Al movilizarse caminando de manera autónoma utiliza bastón, dispositivo sensor de obstáculos o con la ayuda de una persona guía?

SI ( )

NO ( )

7. ¿Considera que el servicio que se brinda en el transporte público para personas con discapacidad visual cumple con las políticas públicas de inclusión en ciudad de Riobamba?

Satisfecho ( )

Poco satisfecho ( )

Inconforme ( )

- ¿Considera usted que el transporte de taxis cuenta con recursos necesarios para mejorar la experiencia de movilidad?

SI ( ) NO ( )

8. ¿Cree que las políticas internas de las empresas de transporte público promueven y fortalecen a la inclusión social de personas con discapacidades visuales?

SI ( )

NO ( )

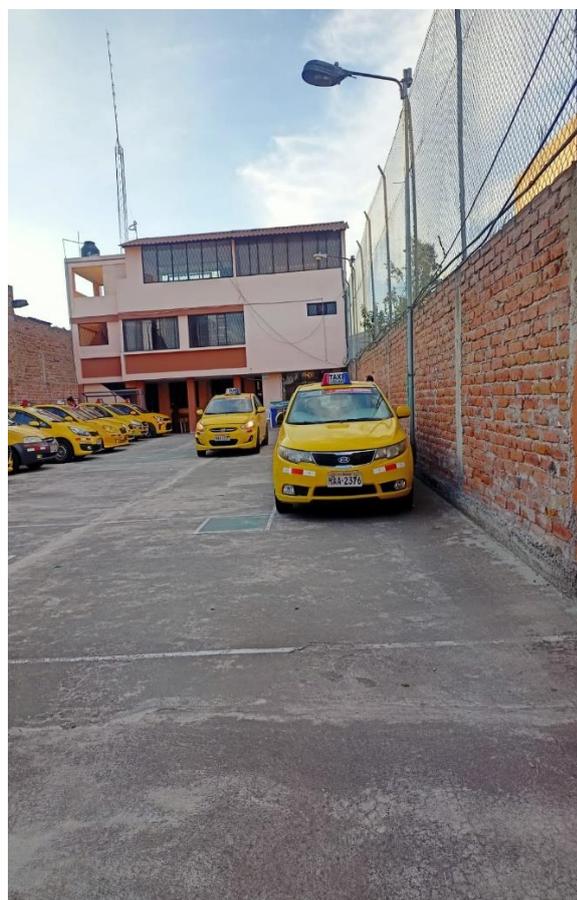
9. ¿Considera que mejoraría su movilidad mediante utilización señaléticas por medio del lenguaje Braille por parte de la sociedad?

SI ( )

NO ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 3.** Fotos de la aplicación de la encuesta a los socios de la Coop. de taxis “Señor del Buen Suceso”.



**Nota.** Encuesta realizada a la Cooperativa de taxis “Sr. Del Buen Suceso”, 2022.

**Anexo 4.** Fotos de la aplicación de la entrevista a las personas con discapacidad visual de Aprodvich.



*Nota.* Encuesta realizada a la asociación de personas con discapacidad visual “Aprodvich”, 2022.