



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
TURISMO**



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE  
GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN TURISMO**

**TEMA:**

ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE GUIANZA SENSORIAL EN  
LA GRANJA INTEGRAL AUTOSUSTENTABLE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE  
BABAHOYO

**AUTOR:**

GARCIA NAVAS JOSTYNE MARLLEY

**DOCENTE TUTOR:**

MSC. OLAYA REYES JOHANNA ALEJANDRA

**BABAHOYO - ECUADOR**

**2023**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



### **DEDICATORIA**

Este estudio de caso se lo dedico a mis padres quienes me han apoyado para lograr concluir mis estudios, acompañado de sabios consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi abuelita paterna que siempre ha estado para mí, sin importar los diferentes obstáculos hemos logrado recorrer este camino juntas, a mi esposo por su paciencia, compañía y total apoyo, por creer en mí y ayudarme a cumplir mis sueños de ser una gran profesional.

En especial se lo dedico a mi hijo quien ha sido mi mayor motivación e inspiración, en no rendirme y continuar a paso firme en mis estudios y llegar hacer un ejemplo para él.

### **AGRADECIMIENTO**

El agradecimiento de este estudio de caso va dirigido ante todo a Dios, que me ha bendecido para lograr todos mis objetivos, agradecer a toda mi familia tanto paterna como materna y amigos cercanos que siempre confiaron en mí, apoyándome a cumplir una de mis metas, también quiero agradecer a mi docente tutor Msc. Johana Olaya que gracias a sus conocimientos y paciencia me guio a poder concluir con éxito total, a todos los docentes que formaron parte en el transcurso de mi formación académica, también les agradezco por todas sus enseñanzas, paciencia y amor para hoy formar una Profesional del Turismo.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



**RESUMEN**

El presente estudio de caso tiene como finalidad dar respuesta a la pregunta ¿Cuáles son las estrategias de calidad del servicio de guianza turística inclusiva en la Granja Integral Autosustentable de la UTB? El objetivo general es identificar las estrategias de calidad para mejorar el servicio de guianza turística sensorial en la Granja Integral Autosustentable de la Universidad Técnica de Babahoyo. La investigación es descriptiva, se realizó a través del método mixto, su muestreo es por conveniencia, encuestando a 36 personas beneficiarias el proyecto de vinculación “turismo en la granja integral UTB con fines de educación ambiental sostenibilidad e inclusividad” cuyo lema es “Disfrutando el turismo con los ojos del alma” también se realizó una entrevista a los autores principales del proyecto antes mencionado.

Se aplicó el diagrama de Ishikawa o espina de pescado para identificar las falencias que afectan a la calidad del servicio de guianza turística sensorial en la Granja Integral Autosustentable, adicional se realizó el diagrama de Pareto para clasificar los problemas de mayor a menor frecuencia mediante un gráfico.

Dentro de los principales resultados la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido, sin embargo existen puntos que mejorar entre ellas con un 36,1% las actividades agroturísticas sensoriales deben ser mejoradas, el 2,8% los guiones y explicaciones brindadas por el guía no tienen organización coherente y lógica, el 14% afirma que el guía al momento de realizar su recorrido no realizó preguntas y no fue cortés con los usuarios, el 2,8% la insuficiencia del guía al realizar sus actividades inclusivas y el 2,8% afirma que el guía no responde a peticiones de los usuarios mediante el recorrido.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Se recomienda mejorar la infraestructura, los aspectos de los senderos para poder recibir al turista, se recomienda a los futuros guías de la Granja Integral Autosustentable de la UTB transmitir confiabilidad, ser dinámico, realizar maquetas para que los usuarios puedan apreciar las texturas a través del tacto, realizar frecuentemente preguntas a los usuarios en el transcurso de los circuitos, para que el usuario vidente y no vidente sienta seguro, dando como resultado un servicio de calidad, los estudiantes deben ser tutorados por profesionales de la rama de turismo, brindando todos sus conocimientos a través de la práctica para que ellos a su vez guíen de manera correcta y por último se recomienda atender las estrategias sugeridas para la mejora de la calidad y volver a realizar una encuesta de satisfacción una vez aplicada las correcciones para determinar su efectivo cumplimiento.

**Palabras clave:** guianza, turismo accesible, guianza turística sensorial, personas con discapacidad visual, normativas y derechos de la discapacidad visual, calidad, estrategias de calidad, herramientas de medición de calidad.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**  
**ABSTRACT**



The purpose of this case study is to answer the question: What are the quality strategies of the inclusive tourist guidance service in the Self-sustaining Integral Farm of the UTB? The general objective is to identify quality strategies to improve the sensory tourist guide service in the Self-sustaining Integral Farm of the Technical University of Babahoyo. The research is descriptive, it was carried out through the mixed method, its sampling is for convenience, surveying 36 beneficiaries of the link project "tourism in the UTB integral farm for purposes of environmental education, sustainability and inclusivity" whose motto is "Enjoying the tourism with the eyes of the soul" an interview was also conducted with the main authors of the aforementioned project.

The Ishikawa or fishbone diagram was applied to identify the shortcomings that affect the quality of the sensory tourist guidance service in the Self-sustaining Integral Farm, additionally the Pareto diagram was made to classify the problems from higher to lower frequency by means of a graph .

Within the main results, the majority of users are satisfied with the service received, however there are points to improve among them with 36.1% sensory agrotourism activities should be improved, 2.8% scripts and explanations provided by the guide does not have a coherent and logical organization, 14% affirm that the guide at the time of carrying out his tour did not ask questions and was not courteous with the users, 2.8% the insufficiency of the guide when carrying out his inclusive activities and 2.8% affirm that the guide does not respond to requests from users through the tour.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



It is recommended to improve the infrastructure, the aspects of the trails to be able to receive the tourist, it is recommended to the future guides of the Self-sustaining Integral Farm of the UTB to transmit reliability, to be dynamic, to make models so that users can appreciate the textures through the tact, frequently ask questions to users during the circuits, so that the sighted and blind user feel safe, resulting in a quality service, students must be tutored by professionals from the tourism branch, providing all their knowledge through practice so that they in turn guide correctly and finally it is recommended to attend to the suggested strategies for quality improvement and to carry out a satisfaction survey once the corrections have been applied to determine their effective compliance.

**Keywords:** guidance, accessible tourism, sensory tourism guidance, people with visual disabilities, regulations and rights of visual disabilities, quality, quality strategies, quality measurement tools.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**  
**ÍNDICE**



<b>CONTEXTUALIZACIÓN</b> .....	9
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	9
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	11
<b>OBJETIVOS</b> .....	12
<i>General</i> .....	12
<i>Específicos</i> .....	12
<i>Línea de investigación</i> .....	12
<b>DESARROLLO</b> .....	13
<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	13
<i>Granja Integral Autosustentable</i> .....	13
<i>Guianza</i> .....	14
<i>Turismo accesible</i> .....	15
<i>Guianza turística sensorial</i> .....	16
<i>Personas con discapacidad visual</i> .....	17
<i>Normativas y derechos de la discapacidad visual</i> .....	17
<i>Calidad</i> .....	19
<i>Estrategias de calidad</i> .....	20
<i>Herramientas de medición de calidad</i> .....	20



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	21
<b>RESULTADOS</b> .....	23
<b>DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	32
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	35
<b>CONCLUSIONES</b> .....	35
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	38
<b>REFERENCIAS Y ANEXOS</b> .....	40
<b>REFERENCIAS</b> .....	40
<b>ANEXOS</b> .....	43
<i>Anexo A</i> .....	43
<i>Anexo B</i> .....	49
<i>Anexo C</i> .....	51





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



**CONTEXTUALIZACIÓN**

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

*¿Cuáles son las estrategias de calidad del servicio de guianza turística inclusiva en la Granja Integral Autosustentable de la UTB?*

En la Asamblea General de la OMT constituida en Manila en el año 1980, y a través de la Declaración de Turismo Mundial, se relacionó por primera vez los términos de turismo y accesibilidad, y se reconoció al turismo como un derecho fundamental para la calidad de vida y un vehículo clave para el desarrollo humano, por lo que se recomendó a los estados la reglamentación de los servicios turísticos en las mejores prácticas de acceso efectivo y sin discriminación de este tipo de actividad. (Cunalata, Avila, Rosero, y Landa, 2021)

Los servicios turísticos inclusivos necesitan adaptaciones adicionales, con mayor énfasis en poder generar productos de calidad, para que finalmente la experiencia turística sea agradable y el visitante disfrute del turismo de forma inclusiva.

Entre las debilidades y amenazas en relación a la guianza turística sensorial, observadas durante las prácticas de servicio comunitario por parte de la investigadora en La Granja Integral Autosustentable, se encuentran diferentes problemas como el limitado acceso al equipamiento completo, (cascos, bicicletas, vendas, entre otros), la inexistente señalización, es un problema que causa una serie de dificultades vinculadas a la ubicación del usuario debido a su desconocimiento sobre en los diferentes circuitos agroturísticos que se encuentran en la Granja Integral Autosustentable de la Universidad Técnica de Babahoyo.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Adicionalmente, el limitado acceso a la granja por las condiciones climáticas es un impedimento para realizar los recorridos tanto en la guianza a pie o los que incluyen tramos para recorrer en bicicleta. Esto se debe a las fuertes lluvias que afectan el ingreso a las instalaciones por motivos de inundación, charcos de agua o barro. Esto incluso ocasiona que las especies tanto de flora como de fauna que varíen de acuerdo a los ciclos propios de cultivo, de corto o largo plazo según corresponda.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



### **JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación es importante porque se busca generar estrategias de calidad para el servicio de guianza sensorial, el trabajo que realizarán los estudiantes como parte del servicio comunitario de la Universidad Técnica de Babahoyo hacia la sociedad, será el adecuado para satisfacer las necesidades de recreación de este grupo en situación de vulnerabilidad que ha sido históricamente excluido.

Los beneficiarios de este proyecto serán, los estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo, las PcDV (personas con discapacidad visual), la comunidad científico-académica, los turistas y visitantes en el territorio, y por último la comunidad local.

Esta investigación es trascendente porque genera estrategias de calidad para el desarrollo del turismo accesible, y así poder brindar servicios de guianza sensorial, lo cual incidirá en el aprovechamiento de los espacios generados para la práctica de estudiantes en formación profesional de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Es factible porque se trabaja en conjunto con integrantes del proyecto de investigación I+D+I “Agroturismo sensorial en la granja integral UTB: diseño de guianza basada en la percepción de los sentidos y página web promocional, los autores y ejecutores del proyecto de vinculación “turismo en la granja integral UTB con fines de educación ambiental, sostenibilidad e inclusividad “Disfrutando del turismo con los ojos del alma” mismos que serán los informantes claves para la elaboración de la presente investigación.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



## **OBJETIVOS**

### ***General***

Identificar las estrategias de calidad para mejorar el servicio de guía turística sensorial en la Granja Integral Autosustentable de la Universidad técnica de Babahoyo

### ***Específicos***

Analizar mediante el diagrama de Ishikawa las causas-efectos de la calidad del servicio de guía turística sensorial.

Aplicar la metodología del diagrama de Pareto para valorar la calidad de servicio de guía turística sensorial.

Establecer que estrategias de calidad se podrían implementar para mejorar el servicio de guía turística sensorial

### ***Línea de investigación***

El presente estudio de caso se relaciona con la línea de investigación de la Carrera de Turismo “Desarrollo de bienes, productos, servicios y procesos turísticos” y la sublínea “Proyecciones para el mejoramiento de la calidad de bienes, productos, servicios y procesos turísticos”



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**  
**DESARROLLO**



## **MARCO CONCEPTUAL**

### ***Granja Integral Autosustentable***

La Granja Integral Autosustentable se encuentra ubicada en el kilómetro 5.7 y medio vía a Montalvo, es un espacio que busca fortalecer de forma práctica el proceso de enseñanza y aprendizaje, conjunto de la Facultad de agronomía la cual forma un escenario práctico para los estudiantes de dicha facultad, en la misma se ha dado oportunidad de poder adecuar los espacios para la visita de personas con discapacidad visual con fines de recreación agroturística.

A través del proyecto de investigación “Agroturismo sensorial en la granja integral UTB: diseño de guianza basada en la percepción de los sentidos y página web promocional” y del proyecto de Vinculación “turismo en la granja integral UTB con fines de educación ambiental, sostenibilidad e inclusividad “Disfrutando del turismo con los ojos del alma” se han establecido lineamientos para diseñar guiones turísticos inclusivos a fin de proveer material de herramientas técnicas para los encargados de las guanzas y personas con discapacidad visual.

A través del proyecto de vinculación los estudiantes de la carrera de turismo que realizan sus prácticas de turismo comunitario ejecutan el servicio de guianza agroturística sensorial, con los guiones levantados en el proyecto de investigación, con lo cual la Universidad técnica de Babahoyo cumple con el compromiso de poner a disposición de la comunidad los conocimientos técnicos de los estudiantes y la experiencia para su formación profesional respectiva.

El proyecto de vinculación se inauguró el 23 de diciembre del 2021 con vigencia de 2 años para su ejecución, y este consta de 3 etapas.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



La primera consiste en reconocer y diseñar actividades recreativas inclusivas y ambientales de agroturismo y turismo de aventura en la Granja Integral Autosustentable, en la segunda etapa consiste en ejecutar las actividades planificadas, la tercera etapa consiste en que los estudiantes de las carreras de agronomía y agropecuaria puedan participar en el proyecto realizando las prácticas preprofesionales laborales y mantener los diferentes sembríos y cultivos. La primera etapa se realizó en diciembre del 2021 a diciembre del 2022, para que de enero a diciembre del 2023 se ejecute la operación de los circuitos.

Mientras se realizó el levantamiento de información para el diseño de la guianza inclusiva se observó ciertas debilidades que vale la pena recalcar a fin de establecer estrategias para mejorar la calidad del servicio de agroturístico del turismo sensorial, estas falencias dentro de la guianza turística provoca un servicio carente de calidad.

“La calidad empieza con la educación y termina con la educación” (Ishikawa, s.f.)

### ***Guianza***

La guianza es una actividad que implica liderazgo y orientación. En distintos ámbitos, como el turismo, la educación, entre otros, es común encontrar guías que acompañan y asesoran a personas o grupos en diferentes actividades brindando una serie de experiencias incomparable.

Según Valarezo Espinosa y Coronel Espinoza (2018), la guianza es una práctica turística totalmente desarrollada dentro de la prestación de servicios de ocio y diversión dentro del país y del mundo. La figura del guía es importante porque no solo se encarga de brindar información sino también de crear un ambiente propicio para el aprendizaje, el disfrute y la seguridad del visitante.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Según Mendoza Mejía (2017), un guía para lograr alcanzar los resultados esperados debe tener conocimientos, habilidades y actitudes. Así como también debe estar preparado, conocer las diferentes leyes, reglamentos turísticos, métodos, técnicas de recreación y manejo de equipos. En cuanto a sus competencias, es decir sus habilidades, están la comunicación, planeación, preparación física y expresividad. Entre sus actitudes está ser paciente, confiable, comunicador y tener equilibrio emocional.

La guianza es una actividad fundamental que se puede presentar en distintos ámbitos de la vida, El guía turístico debe tener un amplio conocimiento sobre la disciplina en el área de trabajo, así como también debe tener en claro las necesidades y capacidades del turista.

***Turismo accesible***

El turismo accesible es la práctica de hacer que diferentes destinos turísticos, como alojamientos, atracciones y actividades sean accesibles para todo tipo de turista, sin importar sus habilidades físicas, mentales o sensoriales.

Según Fernández Alles (2009), en una sociedad avanzada y moderna, la importancia de los turistas con discapacidad ha creado una disciplina de estudio en la última década la cuál fue denominada Turismo Accesible, con el objetivo de eliminar las barreras al turismo realizado por personas con discapacidades. No obstante, en los últimos años este concepto ha evolucionado hacia lo que se ha dado en llamar Turismo para Todos.

De acuerdo con Fernández Alles (2009), el Turismo para Todos no se limita a la eliminación de barreras físicas, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos turísticos puedan ser disfrutados en igualdad. Actualmente, ambos términos, turismo accesible y turismo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



para todos, se utilizan de manera indiferente, persiguiéndose en ambos casos que el turista que acude a un destino pueda moverse en él de manera autónoma, sin ayuda.

Según Méndez (2010), un destino que se preocupa y toma medidas para evitar la presencia de barreras arquitectónicas y obstáculos que afecta a las personas con capacidad de movilidad reducida, es un destino que mejora su calidad, y atrae potenciales usuarios que valoran para el desenvolvimiento de su vida cotidiana en vacaciones, la instrumentación de tales medidas. Y si a fundamentos nos referimos, el primero, para una persona con discapacidad, es el de poder integrarse, sin diferenciación alguna con el resto de los miembros de la sociedad.

***Guianza turística sensorial***

Según Peña (2020), Ecuador posee una diversidad amplia en cuanto a flora y fauna con paisajes naturales y culturales inigualables, siendo reconocida por diferentes turistas es por esto que los guías de turismo deben formarse y capacitarse para brindar conocimientos amplios a los viajeros. La guianza en el país es considerada importante porque expresa al turista todos sus atractivos, historia, costumbre y tradiciones.

La guianza turística sensorial se refiere al manejo de los sentidos para brindar una experiencia turística de calidad a los usuarios. Los guías turísticos pueden utilizar diferentes técnicas y materiales para estimular los sentidos de los turistas y hacer que su experiencia sea memorable.

Según Olaya Reyes, Rebolledo Cadena, Landeta Bejarano y Montecé Macías (2022), todas las personas tienen derechos al descanso y disfrute del tiempo de ocio, pero esto se ve condicionado directamente por la oferta de los servicios y la accesibilidad que éstos presenten.





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



En consecuencia, se expone sobre la importancia de diferentes opciones de recreación y turismo inclusivo en la planificación de los destinos que garantice la igualdad de condiciones para el disfrute de todos.

***Personas con discapacidad visual***

Según Suárez Escudero (2011), la discapacidad visual y la ceguera son muy frecuentes en la población adulta mundial, y generalmente pueden ser secundarias a patologías oculares o sistémicas; es decir, son aquellas que tienen una pérdida total o parcial de la vista. La mayoría de las personas pueden tener una discapacidad visual desde el nacimiento, mientras que otras pueden adquirirla con el paso del tiempo debido a diversas enfermedades.

“Las discapacidades visuales abarcan varias condiciones que afectan los diferentes componentes del sistema visual, incluyendo los órganos, vías y centros nerviosos que hacen posible que la persona entienda su entorno a través de la visión”  
 (Cassinelli Rodríguez, Karjalainen y Yáñez , 2020, p,3).

Según Olaya Reyes, Rebolledo Cadena, Landeta Bejarano y Montecé Macías (2022), las actividades de recreación generalmente están diseñada para las Personas sin Discapacidad, dejando al margen a las PcD. Y, en especial, los diseños de los servicios e infraestructura no contemplan a las PcDV. Sin embargo, la sociedad va tomando más consciencia sobre este tipo de deficiencias y exige la comprensión de los derechos humanos.

***Normativas y derechos de la discapacidad visual***

De acuerdo con las normativas y derechos de la discapacidad visual “se solicita un desarrollo normativo apropiado se permita la aplicación de ellos” (Ley Orgánica de



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Discapacidades, 2012, p.20) para ello existen diferentes artículos que protegen y promueven la inclusión y la igualdad de PcDV, donde se afirma lo siguiente:

Artículo 6.- Persona con discapacidad. Según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), es considera persona con discapacidad a toda aquella persona que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado. Los beneficios tributarios previstos en esta ley se aplicarán para las personas cuya discapacidad sea igual o superior a la determinada en el Reglamento. (p.8)

Artículo 7.- Persona con deficiencia o condición de discapacidad. Según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), la disminución o pérdida total de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales, cada persona con discapacidad es un individuo con habilidades y necesidades únicas. Por cual se debe ser empático y brindar respeto y dignidad a cada persona con discapacidad. (p.8)

Artículo 16.- Derechos. Según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), a través del Estado de sus organismos y entidades reconoce, Y, da total garantía a las personas con discapacidad el pleno ejercicio de los derechos establecidos en la Constitución de la República, Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos que todas las personas naturales y jurídicas privadas. (p.9)

Artículo 19.- Derecho a la salud. Según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), de acuerdo con el Estado garantizará a las PcD el acceso total del derecho a la salud, asegurando el acceso a los servicios de atención prioritaria, en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud. (p.9)



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Artículo 28.- Educación inclusiva de acuerdo con la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), la autoridad educativa nacional implementará una serie de medidas, para promover la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales, la cual busca garantizar que todos los estudiantes, independientemente de sus capacidades, personales, tengan libre acceso a una educación de calidad sobre todo en igualdad (p.11)

Artículo 33.- Accesibilidad a la educación. Según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), la autoridad educativa nacional en el marco de su competencia, vigilar y supervisa en junto con los gobiernos autónomos descentralizados, que las instituciones educativas públicas y privadas, cuenten con una infraestructura, con sus debidas adaptaciones físicas, ayudas técnicas y tecnológicas para las personas con discapacidad, (p.11)

Artículo 44.- Turismo accesible. Según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), la autoridad nacional encargada del turismo de coordinación con los diferentes gobiernos autónomos descentralizados, se observará la accesibilidad para las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. (p.12)

Artículo 63. Accesibilidad de la comunicación. Según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), el Estado promociona el uso de la lengua de señas, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas buscando la inclusión para las personas con discapacidad. (p.15)

### ***Calidad***

Según Camisón, Cruz y González (2006), la calidad ya no se restringe actualmente a la calidad de un producto o servicio, sino que abarca todas las formas a través de las cuales la



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de su personal y de la sociedad en general. El concepto de calidad total se aplica a todas las actividades de la empresa. En consecuencia, la GCT se define como una función directiva capaz de generar ventajas competitivas sostenibles, yendo pues más allá la calidad de producto o de proceso.

***Estrategias de calidad***

Ramírez (2016, como cito Lockamy y Cox, 1995), la definición de una estrategia apropiada, que cubra las necesidades de la organización, es un primer paso para alcanzar la competitividad y otros beneficios organizacionales. Llevar a cabo una coordinación de los objetivos estratégicos en la organización es parte esencial para lograr competir a nivel global

Según Smith Ramírez (2016), en la actualidad existen varias opciones con respecto a la selección de modelos para la implementación de una estrategia de calidad. La organización internacional para la estandarización (ISO por sus siglas en inglés) ha jugado un papel importante al ofrecer modelos para la gestión de la calidad que pueden ser aplicables a diferentes tipos de organización. (p.18)

***Herramientas de medición de calidad***

De acuerdo con Lemos López (2016), afirma que estas herramientas fueron puestas en práctica por primera vez en los años 60 por los circuitos de calidad liderados por Kaoru Ishikawa, son herramientas de control que suelen emplearse cuando la información sobre el problema o situación evaluar está disponible, pero requiere ser organizada y agrupada sistemáticamente para poder analizar con éxito la calidad.

Entre las herramientas básicas de calidad tenemos las siguientes:



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Hoja de control (hoja de comprobación, checklist)

Gráfico de control (o control estadístico de procesos)

Diagrama causa-efecto o diagrama de Ishikawa

Histograma

Diagrama de Pareto

Diagrama de dispersión

Estratificación

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente estudio de caso se utilizó la investigación descriptiva, según Morales (2012), el objetivo de esta investigación consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas, no se limita a la recolección de datos, sino a la identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

La metodología que se llevó a cabo para realizar el estudio de caso es la aplicación del diagrama de Pareto y el diagrama de Ishikawa que de acuerdo con Lemos (2016) el diagrama de Pareto es un método de análisis que permite discernir las diferentes causas de un problema. Y, el diagrama de Ishikawa permite la identificación y clasificación de ideas de información relativa a las causas de los problemas, es decir en este diagrama se identifican las posibles causas que pueden haber llegado a generar un problema empezando por cuatro o cinco categorías



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



principales las cuales suelen ser materiales, personas, máquinas, procesos y entorno. Por otra parte, el diagrama de Pareto permite clasificar los problemas de mayor a menor frecuencia mediante un gráfico, mostrando claramente que esta causando las falencias en la guianza turística inclusiva.

Su enfoque es mixto debido a la aplicación de encuestas y entrevistas a los beneficiarios y autores del Proyecto de Vinculación. La encuesta se realizó por medio de un cuestionario de google, con 15 preguntas cerradas, con un tipo de muestreo probabilístico por conveniencia a 36 usuarios que fueron los beneficiarios del Proyecto de Vinculación “turismo en la granja integral UTB con fines de educación ambiental, sostenibilidad e inclusividad “Disfrutando del turismo con los ojos del alma” que visitaron la Granja Integral de la Universidad Técnica de Babahoyo en el mes de enero y febrero del año 2023, realizando recorridos, mientras sus ojos fueron vendados para poder disfrutar de una experiencia agroturística sensorial.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



## **RESULTADOS**

Antes de presentar los resultados de la investigación, es pertinente manifestar que, se presentaron ciertas limitaciones para el desarrollo del estudio. Sin embargo, se generó una estrategia como contingente para evitar alterar el transcurso de la misma. En el diseño de la investigación, se contempló que los sujetos de estudio serían PcDV, sin embargo, debido a las inclemencias del tiempo y porque el acceso a la Granja Integral Autosustentable de la Universidad Técnica de Babahoyo está inhabilitado por la inundación, se suspendió la visita de las personas con discapacidad visual planificada en el desarrollo del proyecto de vinculación “Disfrutando el turismo con los ojos del alma”, lo cual dificultó la recopilación de información a los sujetos de estudio. Por lo que, se seleccionó para que puedan participar de la investigación a las personas que hicieron los recorridos turísticos con los ojos vendados.

En relación con los objetivos específicos del presente estudio de caso se presentan los siguientes resultados.

Respecto al primer objetivo, analizar mediante el diagrama de Ishikawa las causas que provocan falencias en la calidad del servicio de guianza turística sensorial. En primera instancia, se realizaron encuestas sobre la valorización de guianza recibida en la Granja Integral Autosustentable a 36 beneficiarios del proyecto de Vinculación. El 63,9% tienen edades de 18 a 20 años, el 19,4% se encuentran dentro 21 a 25 años, el 13,9% tienen de 26 a 30 años y el 2,8% tiene de 31 a 40 años.

Del 100% de los encuestados, el 36,1% manifestó que los ejercicios y dinámicas que se realizaron a los usuarios con los ojos vendados en la Granja Integral Autosustentable las



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



actividades turísticas sensoriales deben ser mejoradas, mientras que el 33,3% cree que las actividades turísticas son desarrolladas de excelente manera.

El 19,4% piensa que las actividades turísticas pueden mejorar. El 8,3% cree que las actividades turísticas son muy buenas y finalmente el 2,8% cree que las actividades turísticas dentro de la Granja Integral Autosustentable son buenas.

El 100% de los encuestados manifestó que el guía al recibirlos otorgó información suficiente y de manera eficiente. El 86% cree que el guía al momento de recibir a los usuarios fue cortés, informativo, realizaron preguntas para interactuar al momento de recibirlos, y eficiente. El 14% afirma que los guías no fueron corteses y no realizaron preguntas para interactuar.

El 97,2 % cree que el guion y las explicaciones dadas por el guía tienen una organización coherente y lógica, y el 2,8% creen que no la tienen.

El 97,2 % de usuarios creen que en el recorrido el guía responde a las peticiones de los usuarios de manera oportuna y el 2,8% cree lo contrario.

El 100,00 % cree que el guía al momento de realizar las ciclorutas brindó seguridad de no caerse en el transcurso de los recorridos a las personas que llevan vendados los ojos.

El 100% cree que la forma en que el guía lo acompañó y asistió durante el recorrido brindó total confiabilidad para desplazarse en espacio de la Granja Integral Autosustentable, afirmando que se sienten seguros porque el guía siempre atento y tuvo control de toda la actividad que ha desarrollado, y a pesar de que llevaban los ojos vendados los encuestados manifestaron tener total confianza.





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



El 100 % afirma que el guía cumplió con las expectativas y las necesidades porque siempre estuvo presto a ayudar, en todo momento el guía fue comprensivo y logró realizar las actividades de forma eficaz a pesar de haber sido de una forma poco convencional es decir con los ojos vendados.

El 100% cree que el guía fue claro y preciso al inicio del recorrido brindando la información necesaria sobre las diferentes actividades a realizar, los usuarios también comentan que el guía fue muy dinámico al realizar las actividades sensoriales es decir motivo al uso de los sentidos del tacto gusto y olfato para que las personas con discapacidad visual o que lleven vendados los ojos puedan disfrutar de un turismo accesible. Los usuarios creen que el guía durante el recorrido planteaba preguntas para saber si la información otorgada había sido comprendida.

El 100% de los usuarios cree que las explicaciones acerca de los lugares y objetos sí fueron detalladas de forma adecuada.

Del 100% 17 usuarios es decir 47,2 % considera que las explicaciones tienen un sentido humano. El 44,4 % es decir 16 personas creen que el guía da un toque personal a las interpretaciones. El 58,3 % es decir 21 personas creen que la información otorgada es suficiente y pertinente. El 61,1 % es decir 22 personas. De 36 usuarios es decir el 61,1 % la descripción de los objetos, paisajes y entornos son claros de manera que se puede hacer una imagen mental. El 58,3 % es decir 21 personas creen que las explicaciones acerca de los lugares y objetos son detalladas. El 50 % es decir 18 personas creen que el guía vela por la seguridad del pasajero, El 72,2 % es decir 26 personas creen que el guía permitió o favoreció la oportunidad de poder oler, tocar, oír y probar en el entorno como opción primordial que aplica a la guía turística



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



sensorial. El 47,2 % es decir 17 personas creen que el guía realizó analogías o comparaciones de hechos o elementos con la vida real para una mejor comprensión. El 63,9 % es decir 23 usuarios creen que el uso de tono de voz fue el adecuado dependiendo la situación y el entorno. El 66,7 % es decir 24 personas creen que el manejo del tiempo y el tema es adecuado brinda espacio para preguntas y aclaraciones. El 66,7 % es decir 24 personas creen que las explicaciones se realizan en un lenguaje sencillo y fácil de comprender.

A pesar de que en sentido general los resultados de la valoración de la calidad de guianza agroturística sensorial se presentaron de forma favorable, existen pequeños porcentajes que manifestaron inconformidad por lo que se procede a realizar con estos aspectos el diagrama de Ishikawa exponiendo las causas y efectos de las falencias que afecta la calidad de servicio de guianza agroturística sensorial de la Universidad Técnica de Babahoyo

El gráfico 1 muestra a través del diagrama de Ishikawa los problemas identificados a través de la encuesta que son:

1. Las actividades agroturísticas sensoriales deben ser mejoradas (36,1%)
2. Los guiones y explicaciones brindadas por el guía no tienen organización coherente y lógica (2,8%)
3. El guía al momento de realizar su recorrido no realizó preguntas y tampoco fue cortés con los usuarios (14%)
4. Insuficiencia del guía al realizar sus actividades inclusivas (2,8%)
5. El guía no responde a peticiones de los usuarios mediante el recorrido (2,8%)



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Se realizó entrevistas a las docentes Msc Landeta Bejarano Nathalie Zoraida y la Msc Candell Saldarreaga Ana Maria Autoras del proyecto de vinculación “Turismo en la granja integral UTB con fines de educación ambiental sostenibilidad e inclusividad” cuyo lema es “Disfrutando el turismo con los ojos del alma” donde se aplicó 6 preguntas sobre los diferentes problemas que afectan a la calidad de guianza turística sensorial y con el resultado se logró determinar el diagrama de Ishikawa para identificar las causas y efectos.

Para dar cumplimiento al primer objetivo de la investigación que es realizar el diagrama de Ishikawa para poder identificar las causas y efectos de las problemáticas encontrados, luego de haber enlistado y enumerado las problemáticas se procede a categorizar dichos problemas de acuerdo a las 4M que son herramientas mnemotécnica utilizada principalmente para resolver problemas o tomar decisiones, empleada en el diagrama de Ishikawa para categorizar los aspectos claves a fin de identificar el problema que a la calidad de los servicios.

De acuerdo con los resultados del diagrama de Ishikawa que responden al primer objetivo, mediante el diagrama de Ishikawa se identificó las causas/efectos.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Tabla 1 Problemas, Causas/efectos

<b>Problema</b>	<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>
<p><b>Las actividades agroturísticas sensoriales deben ser mejoradas (36,1%)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasas actividades de tacto</li> <li>• Condiciones climáticas provoca difícil ingreso a la granja</li> <li>• No se da seguimiento al mantenimiento de los aspectos en los senderos</li> <li>• Las diferentes rutas de tierra se ven afectas por las fuertes lluvias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dificulta establecer imágenes mentales porque no se puede percibir a través del tacto texturas y tamaño de los objetos</li> <li>• No se puede realizar los recorridos con normalidad.</li> <li>• Los senderos se encuentran descuidados con presencia de maleza.</li> <li>• Perdida de flora y fauna</li> </ul>
<p><b>Los guiones y explicaciones brindadas por el guía no tienen organización coherente y lógica (2,8%)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de tutores profesionales de la rama para que guíen a sus estudiantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario no logra aprovechar completamente la actividad de acuerdo a su diseño original en el proyecto.</li> </ul>
<p><b>El guía al momento de realizar su recorrido no realizó preguntas y tampoco fue Cortés con los usuarios (14%)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de interacción de los guías</li> <li>• Falta de atención del guía hacia el usuario en el recorrido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de acercamiento entre el usuario y el guía.</li> <li>• El usuario no se siente seguro en el recorrido por la falta de atención.</li> </ul>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



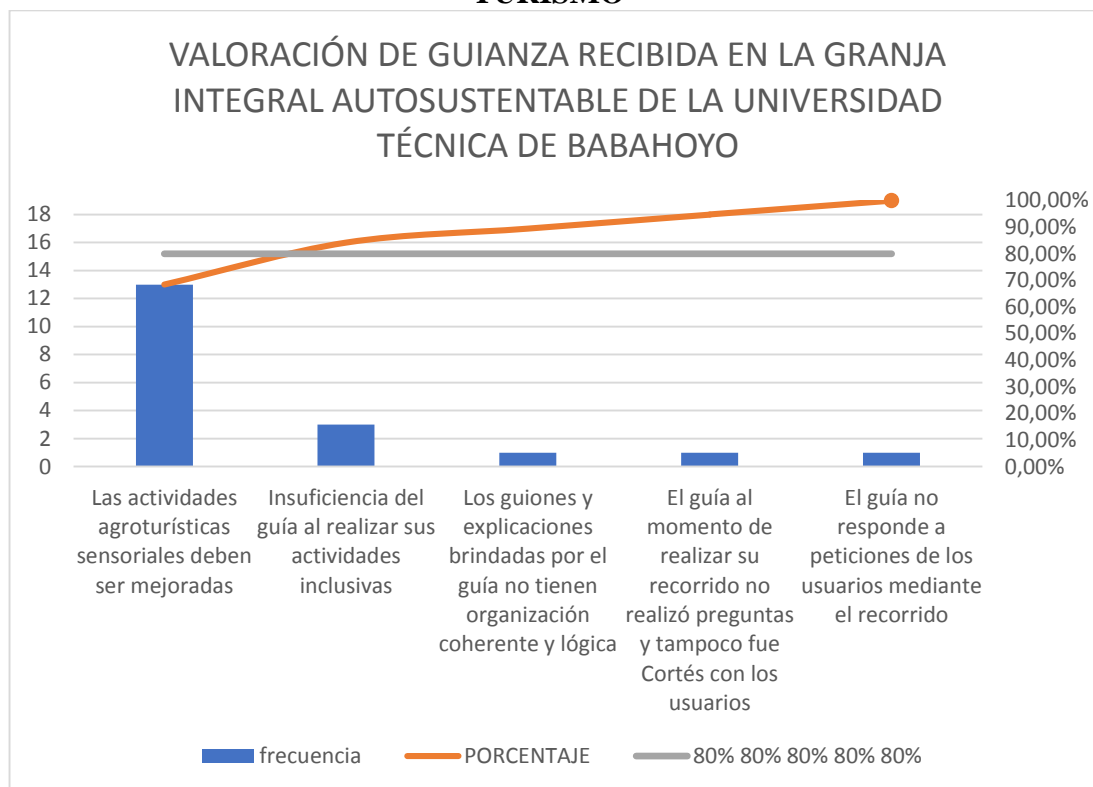
<b>Insuficiencia del guía al realizar sus actividades inclusivas (2,8%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se asegura la disponibilidad completa de los equipos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de equipo completo para realizar las actividades.</li> </ul>
<b>El guía no responde a peticiones de los usuarios mediante el recorrido (2,8%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de experiencia en guianza con PcDV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas con discapacidad visual no reciben una guianza de calidad.</li> </ul>
Elaboración propia		

El segundo objetivo, aplicar la metodología del diagrama de Pareto para valorar la calidad de servicio de guianza turística sensorial, de acuerdo a las falencias que se identificaron en la encuesta, aplicada a los usuarios que realizaron el recorrido con los ojos vendados se determinó de acuerdo a la frecuencia de respuestas en relación de los problemas, el peso en sentido porcentual en cada uno de ellos.

Gráfico 2 Aplicar la metodología del diagrama de Pareto para valorar la calidad de servicio de guianza turística sensorial



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Elaboración propia mediante Excel

De acuerdo con el diagrama de Pareto la falencia que tiene más frecuencia y por ende más peso son las actividades agroturísticas sensoriales que deben ser mejoradas, la falla del servicio de guianza turística se le presta más atención para poder mejorar la calidad de servicios.

La insuficiencia del guía al realizar sus actividades inclusivas que deben analizar para evitar que el guía no logre llenar las expectativas del usuario.

Los guiones y explicaciones brindadas por el guía no tienen organización coherente y lógica, se busca enriquecer al guía con la capacitación de los tutores a cargo para brindar un servicio de calidad



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



El guía al momento de realizar su recorrido no realizó preguntas y tampoco fue cortés con los usuarios, el guía debe aplicar instrumentos de mejora al compartir información con el usuario en el recorrido y pueda desenvolverse adecuadamente.

El guía no responde a peticiones de los usuarios mediante el recorrido, por lo cual no logra brindar esa seguridad por la falta de experiencia, en lo que se debe mejorar para que el usuario tenga una buena perspectiva.

Como tercer objetivo, establecer que estrategias de calidad se podrían implementar para mejorar el servicio de Guianza Turística Sensorial, se tomó en consideración aspectos y puntos identificados para establecer mejoras de la calidad, con la información otorgada por las informantes claves en la entrevista y las identificadas por la misma autora.

Estrategias para mejorar el servicio de Guianza Turística Sensorial son:

Mejorar la infraestructura y los aspectos de los senderos para poder recibir al turista en la Granja Integral Autosustentable.

Mejorar los espacios en los que se realizan actividades, adecuar la zona de los huertos, fáciles accesos a las áreas donde se encuentran los animales de Granja Integral Autosustentable

Implementar acciones de mejora, realizar maquetas para que las personas con discapacidad visual o que lleven los ojos vendados tengan la oportunidad de sentir o tocar, debido a que actualmente en la Granja Integral Autosustentable de la UTB existen más actividades en las que se involucra el oído, olfato y gusto.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Es importante comprender que un proyecto de vinculación de turismo debe ser tutorado por profesionales de la rama para que ellos a su vez guíen en la práctica a sus estudiantes.

### **DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

De acuerdo a los resultados según Lemos (2016), las herramientas de calidad lideradas por Kaoru Ishikawa, son herramientas de control que se emplean a todo tipo de empresas cuando la información sobre el problema o situación evaluar requiere ser organizada y agrupada para analizar con éxito la calidad, la cual concuerda con el estudio de caso, porque mediante el diagrama de Ishikawa se obtuvo la causa y efecto del problema que afecta a la calidad, y así mismo se desarrolló el diagrama de Pareto para valorar la calidad de guianza turística sensorial ya que mediante un gráfico nos presentas los problemas de mayor a menos peso estableciendo un orden para trabajar en ello.

Los presentes resultados tienen una estrecha relación con lo que sostiene Ramírez (2016) en la actualidad existen varios modelos para la implementación de una estrategia de calidad, en la que fundamenta aplicar los diferentes diagramas de Ishikawa y Pareto para obtener datos precisos sobre el servicio de calidad brindado.

Existen investigaciones donde Olaya Reyes, Rebolledo Cadena, Landeta Bejarano y Montecé Macías (2022) mencionan la importancia de aplicar metodologías para el diseño de guion de audioguías para los turistas de discapacidad visual, esto va de la mano con el presente estudio de caso por que identifica las metodologías para brindar una guianza turística de calidad a las personas con discapacidad visual.





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



De acuerdo con Alles (2009) el Turismo para Todos no se limita a la eliminación de barreras físicas, y que todas las PcD tengan derecho a poder disfrutar del turismo al igual que todos, esta teoría coincide ya que se requiere la colaboración de industrias turísticas que su objetivo principal sea el derecho a la igualdad, las personas con discapacidad visual también pueden disfrutar de nuevas experiencias turísticas sin ser discriminados, obteniendo como resultado una guía turística de calidad.

Según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) presenta leyes y artículos que beneficia a las personas con discapacidad, en este caso va de la mano con el presente estudio, debido a que la Granja Integral Autosustentable es un proyecto dirigido para PcDV, donde sus derechos son primordial por lo cual se busca la inclusión y nuevas estrategias para mejorar el servicio de la guía turística sensorial y buscar que los usuarios tengan una buena perspectiva sobre las actividades inclusivas que se desarrollan en la Granja Integral Autosustentable.

De acuerdo al primer objetivo se observó que el mayor porcentaje está conforme con la guía brindada, mediante las encuestas realizadas también podemos visualizar que hay situaciones que se deben mejorar, entre ellas se deben mejorar las actividades sensoriales para perfeccionar actividades relacionadas al tacto, al gusto, el olfato y el oído, se logra evidenciar que realmente las actividades de vinculación con proyectos que son de vinculación con la comunidad del turismo de trabajo con un grupo de personas vulnerables que necesitan profesionales que estén guiando el trabajo de los estudiantes.

Con el segundo objetivo mediante el diagrama de Pareto, se presentó un gráfico con los problemas que van de mayor a menor peso, estableciendo un orden para aplicar las estrategias sobre la calidad del servicio de guía turística sensorial.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



De acuerdo al tercer objetivo presentamos las estrategias que se obtuvieron mediante la entrevista donde participaron las Autoras del proyecto de vinculación, dando a conocer cuales son las soluciones a los problemas que afectan el servicio de guianza turística sensorial en la Granja Integral Autosustentable.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



### **CONCLUSIONES**

Como conclusión, los métodos de Kaoru Ishikawa, sobre el diagrama de Ishikawa o también conocida como la espina de pescado utilizada para identificar las causas/efectos de un problema, y el diagrama de Pareto también utilizado para clasificar los problemas de mayor a menor frecuencia mediante un gráfico, estos diagramas son indispensable para lograr mejorar la calidad de servicios.

Se cumple con los objetivos específicos realizando encuestas y entrevistas a beneficiarios y Autoras del proyecto de Vinculación “turismo en la granja integral UTB con fines de educación ambiental sostenibilidad e inclusividad “Disfrutando el turismo con los ojos del alma” donde se detectó los problemas que afecta la guianza turística sensorial.

De acuerdo con el primer objetivo se aplicó encuestas y entrevistas dónde se dieron a conocer diferentes problemas con porcentajes mínimos que se aplicaron dentro del diagrama de Ishikawa con la intención de obtener la causa/efecto del problema a tratar en la presente investigación, en el segundo objetivo se aplicó el Diagrama de Pareto para observar mediante el gráfico la frecuencia que tiene mayor peso y establecer un orden a los problemas para poder solucionarlos y de acuerdo al tercer objetivo se da a conocer las estrategias expuestas por las autoras del proyecto de vinculación las cuales se deben implementar para mejorar el servicio de guianza turística sensorial en la granja integral autosustentable de la Universidad técnica de Babahoyo.

Con respecto a la mejora de las actividades agroturísticas sensoriales que provoca la insatisfacción por parte de los usuarios se considera mejorar la infraestructura, los aspectos de



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



los senderos para poder recibir al turista, porque actualmente por las lluvias existe cráteres en el sendero, lodo, maleza etc. Mejorar los espacios en los que se realizan actividades, adecuar la zona de los huertos, fáciles accesos a las áreas donde se encuentran los animales de Granja Integral Autosustentable, que en la fase no están arreglados. Se debería revisar el perfil de las personas para identificar si las personas que asistieron al recorrido son de la Provincia de los Ríos, personas locales o personas que conocen la zona y están acostumbradas a las actividades agroturísticas y con el hecho de reconocer estas áreas y las actividades de guianza turística sensorial no le generan interés.

Debido a la insuficiencia del guía al realizar sus actividades desarrolladas e inclusivas, se manifiesta que las actividades sensoriales son dirigidas específicamente a personas con discapacidad visual, las actividades que se realizan son relacionadas al tacto, olfato, gusto y al oído, se debe implementar acciones de mejora como levantar maquetas para que las personas con discapacidad visual o que lleven vendados los ojos tengan esa oportunidad de tocar o palpar más, porque actualmente en la Granja Integral Autosustentable de la UTB existen más actividades en las que se involucra el oído, olfato y gusto.

De acuerdo a que el guía no responde a peticiones de los usuarios durante el recorrido y con respecto a él guion y las explicaciones dadas por el guía no tienen organización coherente y lógica, La investigadora del proyecto de las actividades sensoriales y tutora del proyecto de vinculación halla que es importante comprender que un proyecto de vinculación de turismo debe ser tutorado por profesionales de la rama para que ellos a su vez guíen en la práctica a sus estudiantes, también se define que el guía tal vez no conocía la respuesta o fue una mal interpretación



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Para finalizar se deduce que hay mucho que mejorar, el presente proyecto hay que trabajarlo para que pueda llegar a ser un éxito de aquí a un tiempo de largo plazo, porque primero hay que mejorar la infraestructura, los senderos y trabajar en actividades de tacto que es lo que necesitan las personas con discapacidad visual.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



**RECOMENDACIONES**

Dentro del primer objetivo se recomienda que realicen las mejoras sugeridas y se aplique una nueva encuesta de satisfacción de usuario para poder comprobar que realmente se han superado las falencias detectadas.

De acuerdo con el segundo objetivo se recomienda valorar la calidad del servicio de guianza mediante el diagrama de Pareto para poder dar un orden exacto a los problemas que afectan a la guianza turística sensorial.

De acuerdo con el tercer objetivo se recomienda aplicar todas las estrategias establecidas por las autoras el proyecto de vinculación “turismo en la granja integral UTB con fines de educación ambiental sostenibilidad e inclusividad “Disfrutando el turismo con los ojos del alma” para mejorar el servicio de guianza turística sensorial en la Granja Integral Autosustentable con el fin de brindar al usuario un servicio de calidad.

Se recomienda mejorar la infraestructura, los aspectos de los senderos para poder recibir al turista, debido a las condiciones climáticas, las fuertes lluvias causan cráteres en el sendero, lodo y maleza etc. Afectando directamente al espacio donde se realiza la guianza turística sensorial.

Se recomienda a los futuros guías de la Granja Integral Autosustentable de la UTB transmitir confiabilidad, ser dinámico, realizar maquetas para que los usuarios puedan apreciar las texturas a través del tacto, y realizar frecuentemente preguntas a los usuarios en el transcurso de los circuitos, para que el usuario vidente y no vidente sienta seguro, dando como resultado un servicio de calidad.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Se recomienda que los estudiantes sean tutorados por profesionales de la rama de turismo, brindando todos sus conocimientos a través de la práctica para que ellos a su vez guíen de manera correcta y cumplir de manera profesional con todas las actividades agroturísticas durante el recorrido en la Granja Integral Autosustentable.

Se recomienda llevar un control sobre los problemas que van afectando la guianza turística sensorial, para que, mediante el diagrama de Ishikawa, se pueda observar y analizar cuáles son las causas/efectos y así mismo se puede determinar mediante el diagrama de Pareto para valorar la calidad que afecta directamente a la calidad en el servicio de guianza turística sensorial en la Granja Integral Autosustentable de la Universidad Técnica de Babahoyo.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**  
**REFERENCIAS Y ANEXOS**



## REFERENCIAS

- Valarezo Espinosa, C., & Coronel Espinoza, B. (Mayo de 2018). CAMBIO DE ACTITUD DE ESTUDIANTES SECUNDARIOS, SOBRE LA CONSERVACIÓN AMAZÓNICA MEDIANTE LA GUIANZA TURÍSTICA. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Cassinelli Rodríguez, F., Karjalainen, V., & Yáñez, A. (2020). Propuesta de capacitación sobre guianza turística de las personas. *ESPOL. FCSH*.
- Cunalata, G., Avila, M., Rosero, D., & Landa, V. (2021). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. *Revista Reflexiones*, <https://www.scielo.sa.cr/pdf/reflexiones/v100n1/1659-2859-reflexiones-100-01-038.pdf>.
- Fernández Alles, M. (2009). TURISMO ACCESIBLE: IMPORTANCIA DE LA ACCESIBILIDAD PARA EL SECTOR TURÍSTICO. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, 1-15.
- Ishikawa, K. (s.f.). *RIAL*. Obtenido de RIAL: <https://www.rial.com.ar/la-calidad-empieza-con-la-educacion-y-termina-con-la-educacion/#:~:text=La%20calidad%20empieza%20con%20la%20educaci%C3%B3n%20y%20termina%20con%20la%20educaci%C3%B3n,-hace%2011%20meses&text=As%C3%AD%20dec%C3%ADa%20incansablemente%20>
- Lemos López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad*. FC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=92K0DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9>





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



&dq=herramientas+de+la+calidad&ots=XS5R1K-BrS&sig=-40\_4KG2c-

dqjzLaVERtGB7uaoU#v=onepage&q=herramientas%20de%20la%20calidad&f=false

Mendez, N. M. (2010). TURISMO ACCESIBLE. *Revista del Colegio de Abogados de La Plata*.

Mendoza Mejía, J. (2017). *Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena*. Obtenido

de Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena:

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4143>

Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa.

*Recuperado el, 11(3)*. Obtenido de

<https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.ucipfg.com>

%2FRepositorio%2FMSCG%2FPractica\_independiente%2FUNIDAD1%2FTipos%2520

de%2520investigaci%25C3%25B3n.docx&wdOrigin=BROWSELINK

Olaya Reyes, J., Rebolledo Cadena, M., Landeta Bejarano, N., & Montecé Macías, M. (2022).

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

*SciELO Analytics*, 4-17.

Peña Palacios, E. (2020). *Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social*.

Obtenido de Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social:

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/50017>

República del Ecuador. (2012, 25 de septiembre). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Asamblea

del Ecuador. Obtenido de [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)

content/uploads/downloads/2014/02/ley\_organica\_discapacidades.pdf



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Smith Ramírez, E. (2016). El impacto de la estrategia de calidad en el desempeño de la organización. *Revista Ciencias Estratégicas*, 15-31.

Suárez Escudero, J. (2011). Discapacidad visual y ceguera en el adulto: revisión de tema. *Medicina UPB*, pp. 170-180.

Vera, I. R. (s.f.). *Estrategia de la Calidad*. Obtenido de sisbib.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**  
**ANEXOS**

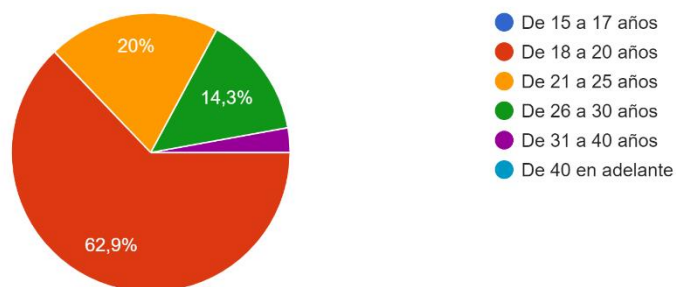


**Anexo A**

Encuesta realizada a beneficiarios del proyecto de vinculación “turismo en la granja integral UTB con fines de educación ambiental sostenibilidad e inclusividad “Disfrutando el turismo con los ojos del alma”

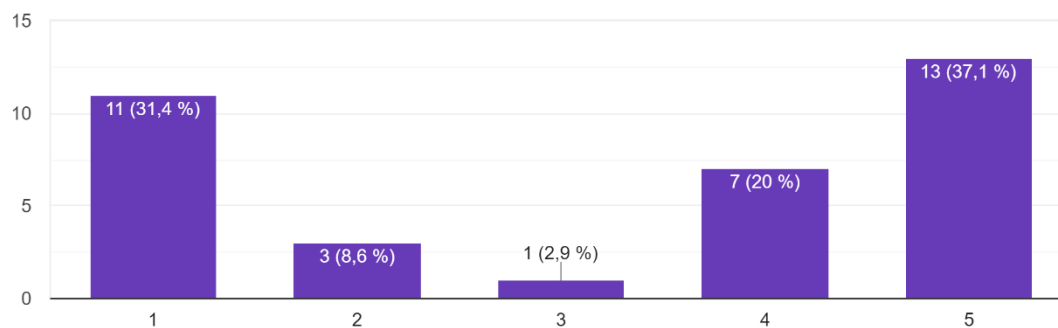
1) ¿Cuál es su edad?

35 respuestas



2) ¿Cómo valoraría los ejercicios y dinámicas que se realizó a los usuarios con los ojos vendados en la Granja integral Autosustentable?

35 respuestas

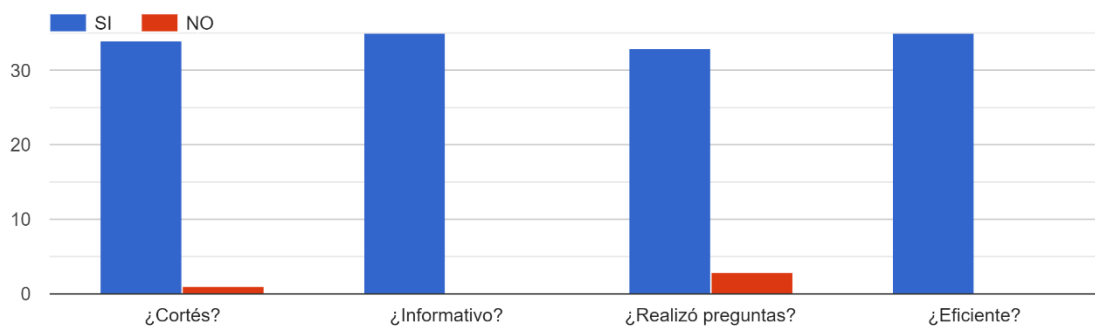




**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

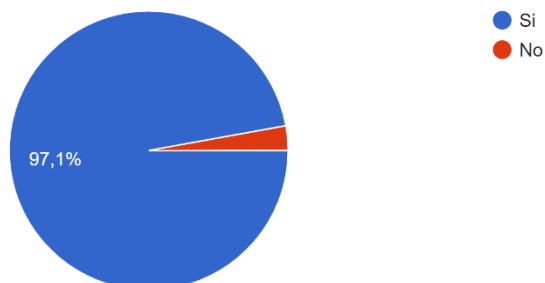


3) El guía al momento de recibirlo fue...



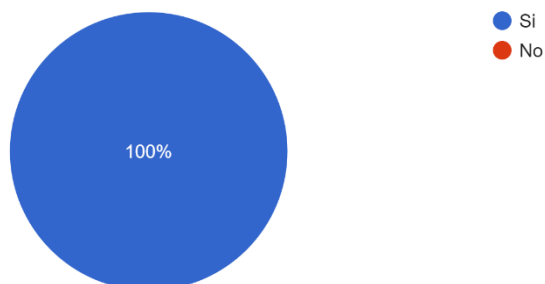
4) ¿El guión y las explicaciones dadas por el guía tienen una organización coherente y lógica?

35 respuestas



5) ¿La forma en que el guía lo acompañó y asistió durante el recorrido le brindó confiabilidad para desplazarse en espacios de la Granja Integral Autosustentable? ¿Por qué?

35 respuestas



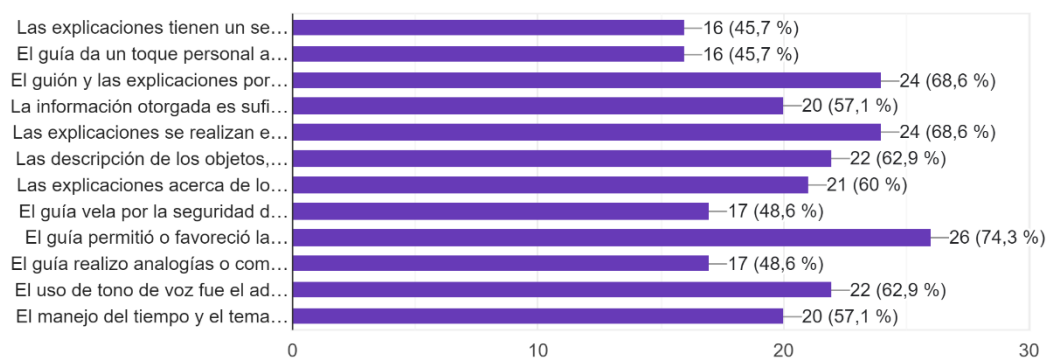


**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



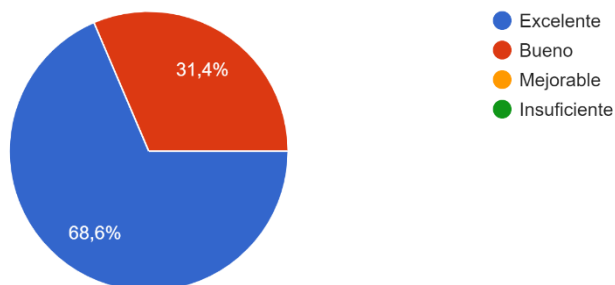
6) Elija de las siguientes opciones cual considera que aplican para la guíaanza turística sensorial recibida

35 respuestas



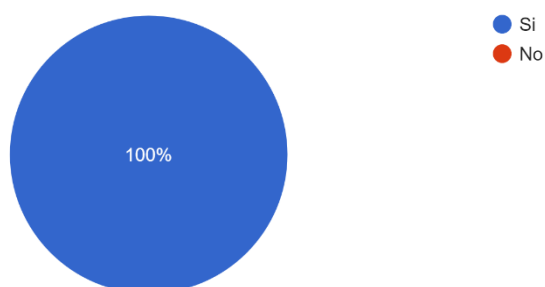
7) ¿Qué servicio cree usted que el guía brindó en su recorrido?

35 respuestas



8) ¿El guía cumplió con sus necesidades o expectativas? ¿Porqué?

35 respuestas





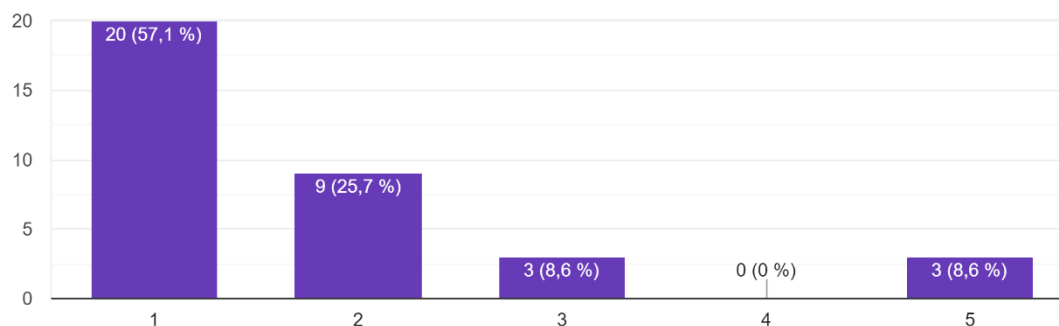
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



9) ¿Del 1 al 5 como calificaría al guía en sus actividades desarrolladas e inclusivas? a)

1 Excelente b) 2 Muy bueno c) 3 Bueno d) 4 Mejorable e) 5 Insuficiente

35 respuestas



**10) ¿El guía al momento de realizar la cicloruta brindó seguridad de no caerse en el transcurso del recorrido a los usuarios que llevan vendados los ojos?  
 ¿Por qué?**



Elaboración propia en Excel

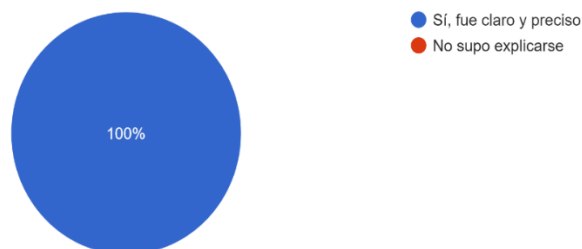


**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



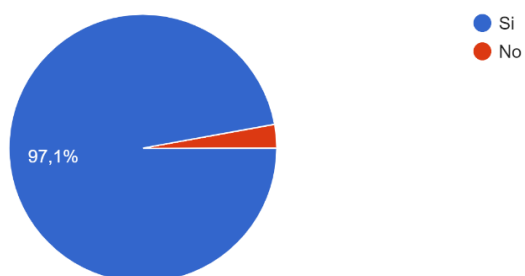
11) ¿Al inicio del recorrido el guía brindó la información necesaria sobre las diferentes actividades a realizar?

35 respuestas



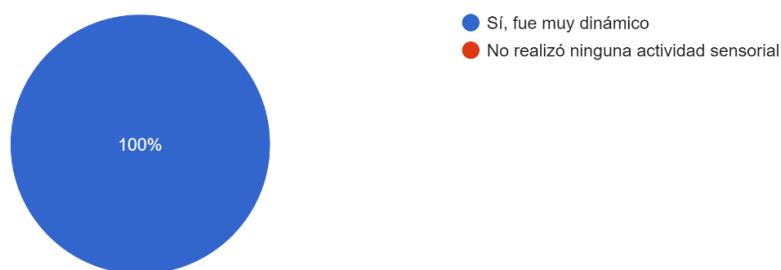
13) ¿Al momento de su recorrido el guía respondió a las peticiones de los usuarios?

35 respuestas



12) ¿El guía realizó actividades sensoriales es decir, motivo al uso de los sentidos del tacto, gusto y olfato para que las personas con discapacidad visu...s ojos puedan disfrutar de un turismo accesible?

35 respuestas



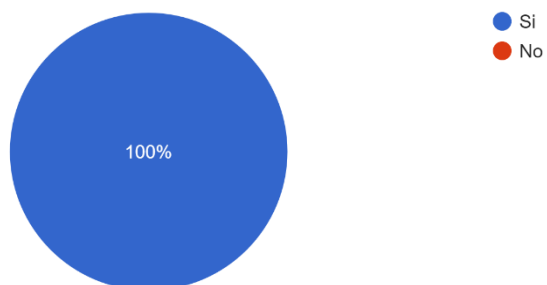


**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



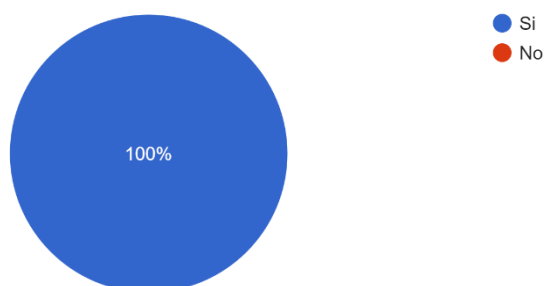
14) ¿Durante el recorrido el guía repetía las preguntas para saber si el usuario comprendió la información brindada?

35 respuestas



15) ¿Las explicaciones acerca de los lugares y objetos son detalladas?

35 respuestas



Elaboración propia en herramienta de Google Forms



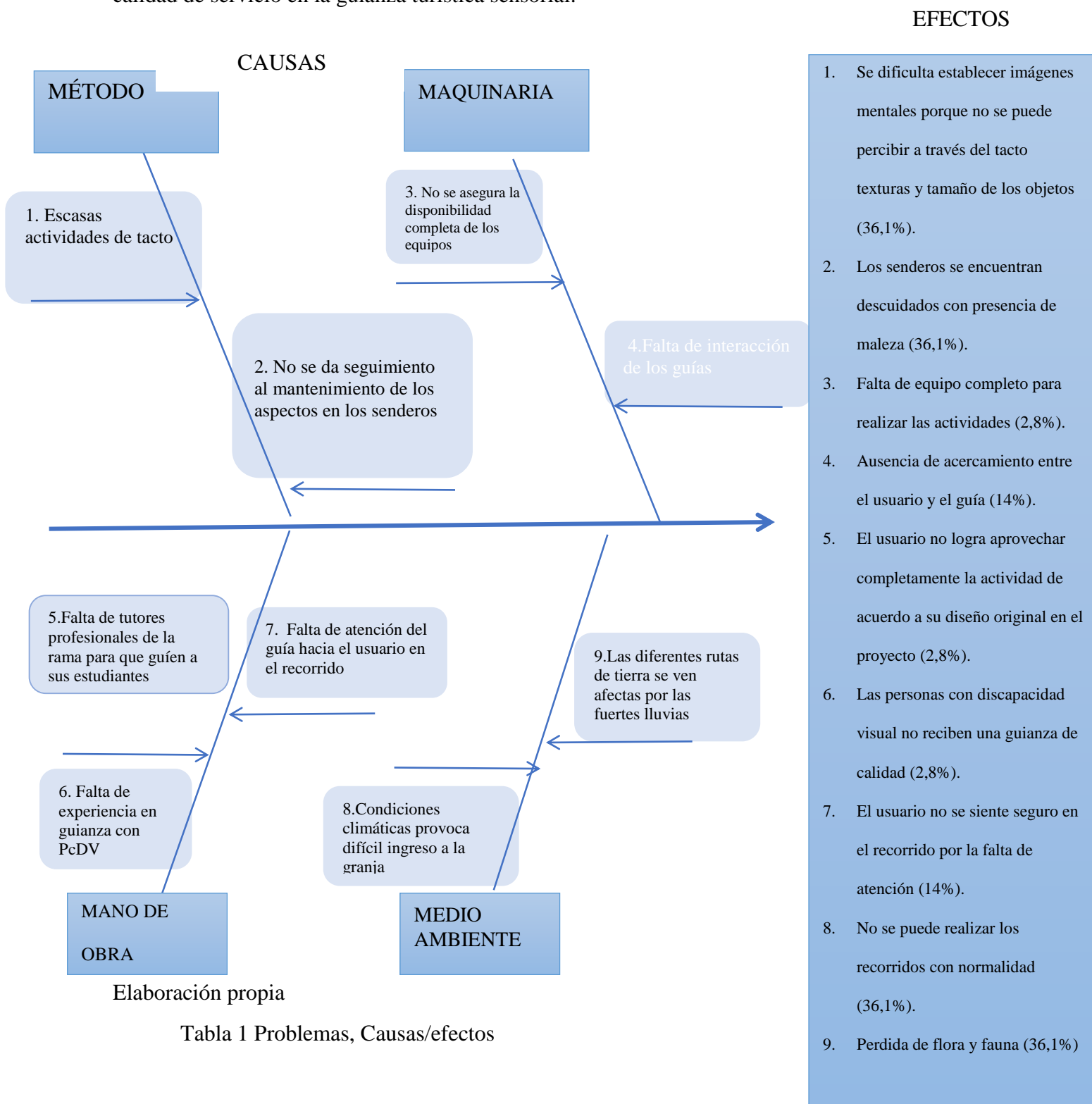


**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



*Anexo B*

Graficó 1. Análisis mediante el diagrama de Ishikawa las causas que provocan falencias en la calidad de servicio en la guianza turística sensorial.





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



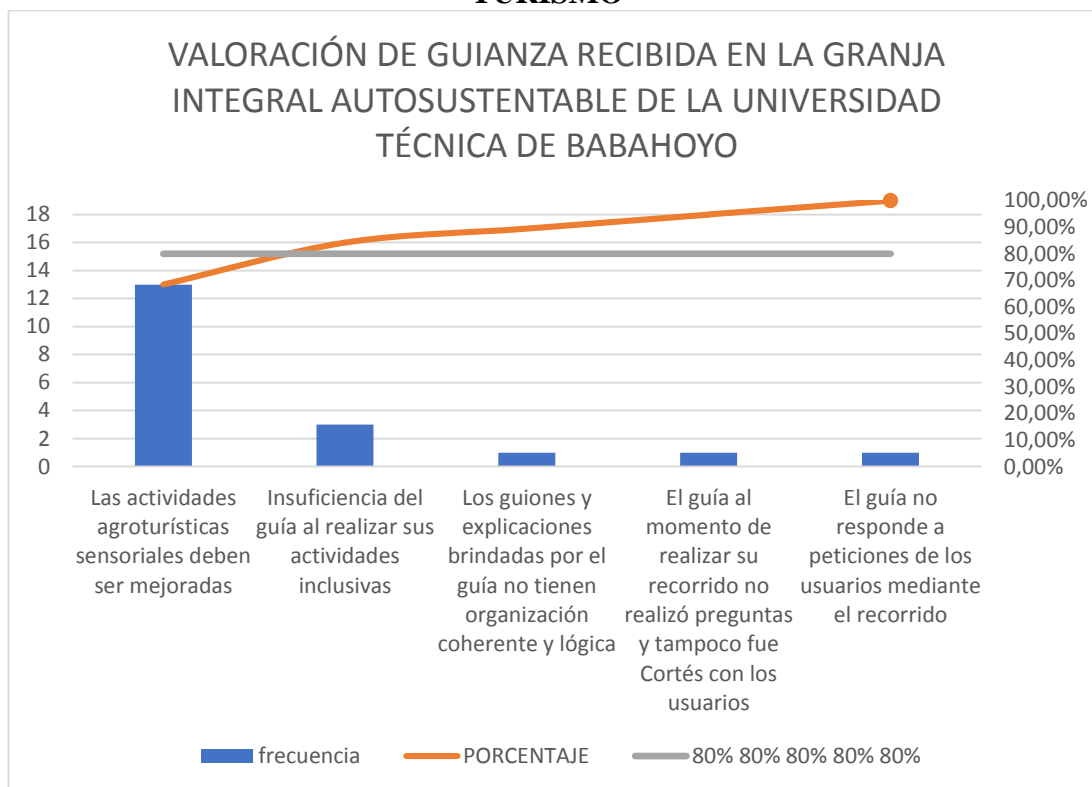
<b>Problema</b>	<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>
<b>Las actividades agroturísticas sensoriales deben ser mejoradas (36,1%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasas actividades de tacto</li> <li>• Condiciones climáticas provoca difícil ingreso a la granja</li> <li>• No se da seguimiento al mantenimiento de los aspectos en los senderos</li> <li>• Las diferentes rutas de tierra se ven afectas por las fuertes lluvias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dificulta establecer imágenes mentales porque no se puede percibir a través del tacto texturas y tamaño de los objetos</li> <li>• No se puede realizar los recorridos con normalidad.</li> <li>• Los senderos se encuentran descuidados con presencia de maleza.</li> <li>• Perdida de flora y fauna</li> </ul>
<b>Los guiones y explicaciones brindadas por el guía no tienen organización coherente y lógica (2,8%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de tutores profesionales de la rama para que guíen a sus estudiantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario no logra aprovechar completamente la actividad de acuerdo a su diseño original en el proyecto.</li> </ul>
<b>El guía al momento de realizar su recorrido no realizó preguntas y tampoco fue Cortés con los usuarios (14%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de interacción de los guías</li> <li>• Falta de atención del guía hacia el usuario en el recorrido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de acercamiento entre el usuario y el guía.</li> <li>• El usuario no se siente seguro en el recorrido por la falta de atención.</li> </ul>
<b>Insuficiencia del guía al realizar sus actividades inclusivas (2,8%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se asegura la disponibilidad completa de los equipos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de equipo completo para realizar las actividades.</li> </ul>
<b>El guía no responde a peticiones de los usuarios mediante el recorrido (2,8%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de experiencia en guianza con PcDV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas con discapacidad visual no reciben una guianza de calidad.</li> </ul>

Elaboración propia

Gráfico 2 Aplicar la metodología del diagrama de Pareto para valorar la calidad de servicio de guianza turística sensorial.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



### *Anexo C*

Fotografías de la Granja Integral Autosustentable



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Fotografías tomadas por Marley Garcia